

Université de Montréal

**Les missions des bibliothèques publiques autonomes
du point de vue des élus municipaux québécois**

par

Dominique Gazo

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Faculté des arts et des sciences

Thèse présentée à la Faculté des études supérieures et postdoctorales
en vue de l'obtention du grade de Philosophiæ Doctor (Ph.D.)
en sciences de l'information

Mai 2009

© Dominique Gazo, 2009

Université de Montréal
Faculté des études supérieures et postdoctorales

Cette thèse intitulée :

Les missions des bibliothèques publiques autonomes
du point de vue des élus municipaux québécois

présentée par :
Dominique Gazo

a été évaluée par un jury composé des personnes suivantes :

Clément Arsenault, président-rapporteur
Réjean Savard, directeur de recherche
Éric Leroux, membre du jury
Mary Niles Maack, examinatrice externe
André Clas, représentant du doyen

Résumé

La légitimité d'une organisation est fondée sur sa mission, c'est-à-dire sur sa raison d'être. Des responsables des bibliothèques et de nombreux chercheurs craignent que la légitimité des bibliothèques publiques soit contestée dans la société de l'information. De plus, les textes officiels présentant les missions des bibliothèques publiques sont divers et les missions y sont délibérément non définies. Au Québec, où une grande majorité des bibliothèques publiques autonomes sont placées directement sous la tutelle des municipalités, les bibliothèques publiques doivent définir et légitimer leurs missions avec les élus municipaux.

L'objectif principal de cette recherche est de comprendre, via les discours, le point de vue des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques autonomes, en comparaison avec les pratiques et les ressources des bibliothèques au plan local.

Basé sur la théorie de la construction sociale de la réalité, un cadre conceptuel est proposé de manière à étudier non seulement les discours dans leur dimension textuelle, mais aussi à contextualiser ces discours et analyser l'écart entre ces discours et les pratiques des bibliothèques.

La stratégie de recherche adoptée est une étude de cas multiples. L'objectif est de développer une analyse en profondeur de chaque cas et une analyse inter cas. Les douze cas (municipalités) ont été sélectionnés en fonction de deux critères de variation (la taille de la municipalité et le budget annuel alloué par la municipalité à la bibliothèque) et un critère discriminant (la distance par rapport à l'Université de Montréal). Des entrevues ont été menées auprès des élus municipaux présidant la commission ou le comité dont dépendent les bibliothèques publiques. Ces entrevues et les politiques culturelles ont fait l'objet d'une analyse de discours. Les entrevues auprès des responsables des bibliothèques et la documentation ont fait l'objet d'une analyse de contenu. Ces analyses ont permis la triangulation des méthodes et des sources de données.

Les élus municipaux québécois, comme les professionnels, n'offrent pas un discours homogène sur les missions des bibliothèques publiques. Toutefois, un modèle de discours émerge. Il montre un discours « limité » par rapport à la littérature, dans lequel une image passive de la bibliothèque est présentée et dans lequel la tradition perdure malgré le contexte de la société de l'information. Mais l'analyse révèle aussi que les élus municipaux construisent leurs points de vue sur leurs propres convictions en tant qu'individus, sur leur rôle dans la gestion de la municipalité en tant qu'élus et sur l'image qu'ils ont des usagers des bibliothèques publiques. Enfin, l'analyse a révélé un axe de différenciation des points de vue selon que le discours s'appuie sur des valeurs fondamentales ou sur les usages (réels ou supposés) de la bibliothèque.

Mots-clés : mission, bibliothèque publique, élu municipal, Québec, valeur, rôle, public, champ d'activité, effet idéationnel, discours

Abstract

The legitimacy of an organization is based on its mission, i.e. its *raison d'être*. Some libraries directors and many researchers fear that the legitimacy of public libraries is challenged in the information society. Moreover, official texts presenting the missions of public libraries are varied and the missions are deliberately not defined there. In Quebec, where a large majority of autonomous public libraries are directly under the supervision of municipalities, public libraries have to define and legitimate their missions with city councillors.

The main objective of this research is to understand, via the discourses, the point of view of city councillors in Quebec on the missions of autonomous public libraries, compared to the libraries' practices in their communities.

Using the theory of the social construction of reality, a conceptual framework is proposed not only to study the discourses in their textual dimension, but also to contextualize them and analyze the distance between them and the libraries' practices.

The research strategy adopted is that of the multiple case study. The aim is to develop an in-depth analysis of each case as well as a cross-case analysis. The twelve cases (municipalities) were selected according to two criteria of variation (size of the municipality and annual budget allocated by the municipality to the library) and a discriminant criterion (the distance from the Université de Montréal). Interviews were conducted with the city councillors who chair the commissions or the committees on which the public libraries depend. These interviews and the municipal cultural policies were subjected to a discourse analysis. The interviews with the directors of the public libraries and documents were subjected to content analysis. This made possible the triangulation of methods and data sources.

Neither the city councillors in Quebec, nor the professionals have a homogenous discourse on the missions of public libraries. However, a model of discourse does emerge. It shows a "limited" discourse compared to the literature, in which a passive image of the

library is presented and in which the tradition continues in spite of the context of the information society. But the analysis also revealed that the city councillors base their points of view on their own convictions as individuals, on their role in the management of the municipality as elected officials, and on the image they have of the users of public libraries. Finally, the analysis revealed an axis of differentiation of the points of view according to whether the discourse was based on fundamental values or on the (real or supposed) uses of the library.

Key-words: mission, public library, city councillor, Quebec, value, role, public, field of activity, ideational effect, discourse

Table des matières

Introduction	1
1.1 Problématique	2
1.1.1 Définitions des concepts principaux	3
1.1.2 La légitimité des bibliothèques publiques	4
1.1.3 Les textes de référence sur les missions des bibliothèques publiques.....	5
1.1.4 Les bibliothèques publiques sous tutelle.....	7
1.1.5 Précision du sujet à l'étude	10
1.2 Objectifs de l'étude	10
1.3 Questions de recherche	10
1.4 Structure de la thèse	11
2 Recension des écrits	13
2.1 Les missions des bibliothèques publiques	13
2.1.1 La mission organisationnelle	14
2.1.2 Le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques	19
2.1.3 Études de perception sur les bibliothèques publiques	48
2.1.4 Conclusion sur les missions des bibliothèques publiques	53
2.2 Les élus municipaux québécois face aux bibliothèques publiques	54
2.2.1 Introduction des bibliothèques publiques dans la gestion municipale	54
2.2.2 L'intérêt des élus municipaux québécois pour les bibliothèques publiques.....	56
2.2.3 Rôles et responsabilités des élus municipaux québécois.....	58
2.2.4 Conclusion sur les élus municipaux québécois	65
2.3 Conclusion du chapitre 2.....	65
3 Cadre conceptuel.....	66
3.1 La construction sociale de la réalité	68
3.1.1 Subjectivisme <i>versus</i> objectivisme	68
3.1.2 Capacités des individus	69
3.1.3 Texte <i>versus</i> contexte	70
3.1.4 Temporalité.....	70
3.1.5 Construction et déconstruction	71

3.1.6 Résumé sur la construction sociale.....	71
3.2 Le discours	72
3.3 Le cadre conceptuel de la thèse.....	73
3.3.1 La dimension individuelle	74
3.3.2 La dimension textuelle.....	74
3.3.3 La dimension contextuelle.....	77
3.3.4 La dimension sociale	79
3.4 Conclusion du chapitre 3.....	86
4 Méthodologie	88
4.1 Approche générale	88
4.2 Stratégie de recherche	89
4.3 Collecte des données.....	90
4.3.1 Échantillon.....	91
4.3.2 Modes de collecte des données.....	96
4.3.3 Les étapes de la collecte des données.....	100
4.4 Analyse des données	101
4.4.1 La transcription des données	102
4.4.2 Le logiciel d'analyse des données	102
4.4.3 L'analyse de discours	103
4.4.4 L'analyse de contenu	104
4.4.5 Le modèle d'analyse.....	105
4.4.6 Les modalités de l'analyse.....	108
4.5 Qualité de la recherche.....	109
4.5.1 Crédibilité	109
4.5.2 Transférabilité.....	112
4.5.3 Fiabilité	112
4.5.4 Confirmabilité.....	113
4.5.5 Applicabilité	114
4.5.6 Considérations éthiques.....	114
4.6 Conclusion du chapitre 4.....	115
5. Description	116

5.1 La ville 1	116
5.1.1 Le contexte	116
5.1.2 L'élue municipale.....	118
5.1.3 Les thèmes et métaphores.....	119
5.1.4 Les effets idéationnels du discours.....	122
5.1.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.....	127
5.2 La ville 2	129
5.2.1 Le contexte	129
5.2.2 L'élue municipale.....	130
5.2.3 Les thèmes et métaphores.....	131
5.2.4 Les effets idéationnels du discours.....	137
5.2.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.....	140
5.3 La ville 3	141
5.3.1 Le contexte	141
5.3.2 L'élue municipale.....	143
5.3.3 Les thèmes et métaphores.....	144
5.3.4 Les effets idéationnels du discours.....	147
5.3.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.....	150
5.4 La ville 4	151
5.4.1 Le contexte	151
5.4.2 L'élue municipale.....	153
5.4.3 Les thèmes et métaphores.....	153
5.4.4 Les effets idéationnels du discours.....	155
5.4.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.....	157
5.5 La ville 5	159
5.5.1 Le contexte	159
5.5.2 L'élue municipale.....	160
5.5.3 Les thèmes et métaphores.....	160
5.5.4 Les effets idéationnels du discours.....	163
5.5.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.....	166
5.6 La ville 6	167

5.6.1 Le contexte	167
5.6.2 L'élue municipale	169
5.6.3 Les thèmes et métaphores	169
5.6.4 Les effets idéationnels du discours	171
5.6.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque	172
5.7 La ville 7	173
5.7.1 Le contexte	173
5.7.2 L'élue municipale	175
5.7.3 Les thèmes et métaphores	175
5.7.4 Les effets idéationnels du discours	178
5.7.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque	180
5.8 La ville 8	182
5.8.1 Le contexte	182
5.8.2 L'élue municipale	183
5.8.3 Les thèmes et métaphores	184
5.8.4 Les effets idéationnels du discours	187
5.8.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque	189
5.9 La ville 9	191
5.9.1 Le contexte	191
5.9.2 L'élue municipale	192
5.9.3 Les thèmes et métaphores	194
5.9.4 Les effets idéationnels du discours	195
5.9.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque	198
5.10 La ville 10	199
5.10.1 Le contexte	199
5.10.2 L'élue municipale	201
5.10.3 Les thèmes et métaphores	201
5.10.4 Les effets idéationnels du discours	204
5.10.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque	207
5.11 La ville 11	208
5.11.1 Le contexte	208

5.11.2 L'élue municipale.....	209
5.11.3 Les thèmes et métaphores.....	210
5.11.4 Les effets idéationnels du discours.....	212
5.11.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.....	214
5.12 La ville 12	216
5.12.1 Le contexte	216
5.12.2 L'élue municipale.....	217
5.12.3 Les thèmes et métaphores.....	218
5.12.4 Les effets idéationnels du discours.....	220
5.12.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.....	221
5.13 Conclusion du chapitre 5.....	222
6. Analyse et discussion.....	224
6.1 Les contextes.....	225
6.1.1 Le statut des bibliothèques	225
6.1.2 L'histoire des bibliothèques.....	226
6.1.3 Les ressources des bibliothèques.....	228
6.2 Les élus	233
6.2.1 Expérience des élus	233
6.2.2 Les sentiments des élus vis-à-vis de la bibliothèque	234
6.2.3 Les points forts et les points faibles des bibliothèques selon les élus	236
6.2.4 Les facteurs d'influence.....	239
6.2.5 Conclusion sur les élus	241
6.3 Les thèmes et métaphores	241
6.3.1 L'image de la bibliothèque.....	242
6.3.2 Les valeurs.....	243
6.3.3 Les champs d'activité	253
6.3.4 Les rôles.....	261
6.3.5 Les publics.....	271
6.3.6 Conclusion sur les thèmes et métaphores.....	276
6.4 Les effets idéationnels du discours des élus municipaux québécois.....	280
6.4.1 La distance entre l'auteur et son discours.....	283

6.4.2 Les pris pour acquis des élus municipaux québécois	284
6.4.3 Les incertitudes des élus municipaux québécois	286
6.4.4 Les possibilités futures des bibliothèques publiques selon les élus municipaux québécois.....	287
6.4.5 Les impératifs des bibliothèques publiques selon les élus municipaux québécois	289
6.4.6 Spécificités des politiques culturelles.....	291
6.4.7 Conclusion sur les effets idéationnels du discours des élus municipaux québécois.....	291
6.5 Écart entre le discours des élus municipaux québécois et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local	292
6.5.1 Les animations.....	295
6.5.2 Les heures d'ouverture	296
6.5.3 Le service de référence	296
6.5.4 Le personnel	297
6.5.5 La gratuité.....	298
6.5.6 La conservation patrimoniale	299
6.5.7 Les publics à cibler	299
6.5.8 L'accessibilité physique	299
6.5.9 Les espaces	300
6.5.10 Conclusion sur les écarts entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local	300
6.6 Conclusion du chapitre 6.....	301
7. Synthèse	304
7.1 Réponse à la question de recherche 1	304
7.2 Réponse à la question de recherche 2	309
7.3 Réponse à la question de recherche 3	312
7.4 Conclusion sur les réponses aux questions de recherche.....	314
7.5 Contributions de la thèse.....	315
7.5.1 Contributions théoriques.....	315
7.5.2 Contributions méthodologiques.....	316

	xiii
7.5.3 Contributions pratiques.....	317
7.6 Limites de la recherche	318
7.7 Conclusion du chapitre 7 : les pistes de recherche.....	320
8. Conclusion générale.....	323
Bibliographie.....	326
Annexe 1 – Les sources de financement des bibliothèques publiques autonomes au Québec de 1987 à 2006	xxv
Annexe 2 – Plan d’échantillonnage.....	xxvi
Annexe 3 – Lettre de sollicitation pour l’ élu	xxix
Annexe 4 – Description de l’étude.....	xxx
Annexe 5 – Lettre d’excuses pour les entrevues non conservées	xxxiii
Annexe 6 – Guide d’entrevue avec l’ élu.....	xxxiv
Annexe 7 – Guide d’entrevue avec le ou la responsable de la bibliothèque.....	xxxviii
Annexe 8 – Formulaire de consentement pour l’ élu	xl
Annexe 9 – Lettre de sollicitation pour le ou la responsable de la bibliothèque	xlii
Annexe 10 – Formulaire de consentement pour la personne responsable de la bibliothèque	xliv
Annexe 11 – Lettre de remerciements	xlvi
Annexe 12 – Convention de transcription.....	xlvi
Annexe 13 – Arbre de codage.....	xlvi

Liste des tableaux

Tableau 1 - Les valeurs des bibliothèques publiques.....	25
Tableau 2 - Les champs d'activité des bibliothèques publiques, leurs définitions et les objectifs afférents.....	33
Tableau 3 - Les rôles des bibliothèques publiques et l'offre de service possible	41
Tableau 4 - Les publics visés par les bibliothèques publiques.....	46
Tableau 5 - Les activités des élus.....	58
Tableau 6 - Les actions des élus municipaux pour les bibliothèques publiques.....	64
Tableau 7 - Quatre positions épistémologiques qualitatives.....	67
Tableau 8 - La dimension individuelle du cadre conceptuel et ses indicateurs	74
Tableau 9 - La dimension textuelle du cadre conceptuel et ses indicateurs.....	77
Tableau 10 - La dimension contextuelle du cadre conceptuel et ses indicateurs.....	79
Tableau 11 - La dimension sociale du cadre conceptuel et ses indicateurs	86
Tableau 12 - Niveau d'études des répondants.....	95
Tableau 13 - Horizons professionnels des répondants.....	95
Tableau 14 - Première élection municipale des répondants.....	96
Tableau 15 - Les documents colligés pour chaque cas	100
Tableau 16 - Modèle d'analyse des discours des élus municipaux.....	107
Tableau 17 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 1	117
Tableau 18 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 1 <i>versus</i> moyenne provinciale	118
Tableau 19 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 1	122
Tableau 20 - Les effets idéationnels du discours de l' élu de la ville 1	126
Tableau 21 - Écart entre le discours et les pratiques de la bibliothèque de la ville 1	128
Tableau 22 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 2	129
Tableau 23 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 2 <i>versus</i> moyenne provinciale	130
Tableau 24 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 2.....	136
Tableau 25 - Les effets idéationnels du discours de l' élu de la ville 2	139

Tableau 26 - Écart entre le discours de l'élus et les pratiques de la bibliothèque de la ville 2	141
Tableau 27 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 3	142
Tableau 28 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 3 <i>versus</i> moyenne provinciale	143
Tableau 29 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élus de la ville 3	147
Tableau 30 - Les effets idéationnels du discours de l'élus de la ville 3	150
Tableau 31 - Écart entre le discours de l'élus et les pratiques de la bibliothèque de la ville 3	151
Tableau 32 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 4	152
Tableau 33 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 4 <i>versus</i> moyenne provinciale	152
Tableau 34 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 4	155
Tableau 35 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 4	157
Tableau 36 - Écart entre le discours de l'élus et les pratiques de la bibliothèque de la ville 4	158
Tableau 37 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 5	159
Tableau 38 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 5 <i>versus</i> moyenne provinciale	160
Tableau 39 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élus de la ville 5	163
Tableau 40 - Les effets idéationnels du discours de l'élus de la ville 5	166
Tableau 41 - Écart entre le discours de l'élus et les pratiques de la bibliothèque de la ville 5	167
Tableau 42 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 6	168
Tableau 43 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 6 <i>versus</i> moyenne provinciale	168
Tableau 44 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 6	170
Tableau 45 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 6	171
Tableau 46 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 6	172
Tableau 47 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 7	173

Tableau 48 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 7 <i>versus</i> moyenne provinciale	174
Tableau 49 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 7	177
Tableau 50 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 7	180
Tableau 51 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 7	181
Tableau 52 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 8	182
Tableau 53 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 8 <i>versus</i> moyenne provinciale	183
Tableau 54 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 8	187
Tableau 55 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 8	189
Tableau 56 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 8	191
Tableau 57 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 9	191
Tableau 58 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 9 <i>versus</i> moyenne provinciale	192
Tableau 59 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 9	195
Tableau 60 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 9	198
Tableau 61 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 9	198
Tableau 62 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 10	199
Tableau 63 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 10 <i>versus</i> moyenne provinciale	200
Tableau 64 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 10	204
Tableau 65 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 10	206
Tableau 66 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 10	208
Tableau 67 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 11	208
Tableau 68 - Statistiques de la bibliothèque de la ville 11 <i>versus</i> moyenne provinciale	209
Tableau 69 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 11	212
Tableau 70 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 11	214

Tableau 71 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 11	
.....	215
Tableau 72 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 12	216
Tableau 73 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 12 <i>versus</i> moyenne provinciale	
.....	217
Tableau 74 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 12	219
Tableau 75 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 12	221
Tableau 76 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 12	222
Tableau 77 - Les services dont dépendent les bibliothèques municipales de l'échantillon	226
Tableau 78 - Histoire des bibliothèques de l'échantillon	227
Tableau 79 - Ratio espace disponible / normes des bibliothèques de l'échantillon en 2006	
.....	229
Tableau 80 - Allocation municipale par habitant aux bibliothèques de l'échantillon en 2006	
.....	230
Tableau 81 - Statut des responsables des bibliothèques de l'échantillon	231
Tableau 82 - Les élus municipaux rencontrés et leurs usages des bibliothèques	234
Tableau 83 - Les sentiments des élus municipaux rencontrés	236
Tableau 84 - Les points forts et le point faible de la bibliothèque publique selon les élus municipaux rencontrés	237
Tableau 85 - Les facteurs d'influence dans le discours des élus municipaux rencontrés	240
Tableau 86 - Les métaphores dans le discours des élus rencontrés	243
Tableau 87 - Les valeurs dans le discours des élus municipaux rencontrés	244
Tableau 88 - La qualité du service dans le discours des élus municipaux rencontrés	245
Tableau 89 - L'accessibilité dans le discours des élus municipaux rencontrés	247
Tableau 90 - Le goût pour la lecture chez les élus municipaux rencontrés	249
Tableau 91 - Le souci de la langue chez les élus municipaux rencontrés	250
Tableau 92 - Les champs d'activité des bibliothèques publiques dans le discours des élus municipaux rencontrés	254
Tableau 93 - L'éducation dans le discours des élus municipaux québécois	255
Tableau 94 - La culture dans le discours des élus municipaux rencontrés	256

Tableau 95 - L'information dans le discours des élus municipaux rencontrés	257
Tableau 96 - Le divertissement dans le discours des élus municipaux rencontrés	258
Tableau 97 - L'alphabétisation dans le discours des élus municipaux rencontrés.....	259
Tableau 98 - Les rôles des bibliothèques publiques dans le discours des élus municipaux rencontrés	262
Tableau 99 - Le rôle éducatif dans le discours des élus municipaux rencontrés	263
Tableau 100 - Le rôle de socialisation dans le discours des élus municipaux rencontrés .	264
Tableau 101 – La recherche d'information dans le discours des élus municipaux rencontrés	265
Tableau 102 - Le rôle de centre indépendant d'apprentissage dans le discours des élus municipaux rencontrés	267
Tableau 103 – La lecture de divertissement dans le discours des élus municipaux rencontrés	267
Tableau 104 - Le rôle d'éveil dans le discours des élus municipaux rencontrés	268
Tableau 105 - Le rôle de promotion de la paix sociale dans le discours des élus municipaux rencontrés	269
Tableau 106 - Les publics dans le discours des élus municipaux rencontrés	272
Tableau 107 - Les jeunes dans le discours des élus municipaux rencontrés.....	273
Tableau 108 - Les personnes âgées dans le discours des élus municipaux rencontrés	274
Tableau 109 - Les nouveaux arrivants dans le discours des élus municipaux rencontrés .	275
Tableau 110 - Discours des élus rencontrés <i>versus</i> discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques.....	279
Tableau 111 - Les effets idéationnels dans le discours des élus municipaux rencontrés...	281
Tableau 112 - La distance entre les élus municipaux rencontrés et leur discours	283
Tableau 113 - Les pris pour acquis dans le discours des élus municipaux rencontrés	284
Tableau 114 - Les incertitudes dans le discours des élus municipaux rencontrés	286
Tableau 115 - Les possibilités futures dans le discours des élus municipaux rencontrés..	288
Tableau 116 - Les impératifs dans le discours des élus municipaux rencontrés.....	290
Tableau 117 - Les écarts entre le discours des élus municipaux rencontrés et les pratiques des bibliothèques au plan local	293

Tableau 118 – Cas où un écart sur les animations apparaît entre le discours de l’élue rencontré et les pratiques de la bibliothèque	295
Tableau 119 – Cas où un écart sur les heures d’ouverture apparaît entre le discours de l’élue rencontré et les pratiques de la bibliothèque	296
Tableau 120 – Cas où un écart sur le service de référence apparaît entre le discours de l’élue rencontré et les pratiques de la bibliothèque	297
Tableau 121 – Cas où un écart sur le personnel apparaît entre le discours de l’élue rencontré et les pratiques de la bibliothèque	297
Tableau 122 – Cas où un écart sur la gratuité apparaît entre le discours de l’élue rencontré et les pratiques de la bibliothèque	298

Liste des figures

<i>Figure 1</i> - Le concept de mission dans cette étude	17
<i>Figure 2</i> - Cadre conceptuel de cette étude.....	87
<i>Figure 3</i> - Devis de recherche.....	90
<i>Figure 4</i> - Combinaison des cas selon les critères de variation retenus.....	93
<i>Figure 5</i> - Modèle de discours des élus municipaux sur les missions des bibliothèques publiques	308
<i>Figure 6</i> - Le discours à trois voix des élus municipaux québécois	310

Liste des acronymes

ACFAS – Association Canadienne Francophone pour le Savoir

ACSI – Association Canadienne des Sciences de l'Information

ALA – American Library Association (Association américaine des bibliothèques)

ASTED – Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation

BAnQ – Bibliothèque et Archives nationales du Québec

CBPQ – Corporation des Bibliothécaires Professionnels du Québec

CRSBP – Centre Régional de Services aux Bibliothèques Publiques

IFLA – International Federation of Library Associations and Institutions (Fédération internationale des associations de bibliothécaires et d'institutions)

OCLC – Online Computer Library Center, Inc.

ONU – Organisation des Nations Unies

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
(Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture)

Apprivoiser [...] ça signifie créer des liens

Le Petit Prince, Antoine de Saint-Exupéry

Remerciements

Mes prédécesseurs m'avaient prévenue : les remerciements ne sont pas la section la plus facile à écrire dans une thèse. Je ne veux oublier personne qui, de près ou de loin, ait contribué, quelquefois sans le savoir, à ce que cette thèse voit le jour.

Tout d'abord, je voudrais remercier chaleureusement Réjean Savard, mon directeur de recherche. Il ne m'a pas seulement guidée dans les méandres du doctorat; il m'a aussi permis de publier mes premiers articles, de présenter mes premières communications, de participer à l'organisation d'un congrès et d'en publier les actes, de me faire connaître du milieu des bibliothèques publiques québécoises et de collaborer à ses diverses recherches. Réjean est mon mentor.

Je remercie aussi tout particulièrement Michèle Hudon qui a réveillé un vieux rêve, celui de faire de la recherche. Elle a fait en sorte que je bénéficie d'un passage direct de la maîtrise au doctorat. Je la remercie également de m'avoir suivie durant toutes ces années passées à l'ÉBSI où j'ai été son étudiante et son assistante de recherche. Je la remercie surtout d'avoir accepté de faire partie de mon comité de recherche. Ses compétences, son expérience m'ont été fort utiles, et son amitié précieuse.

Quant à Linda Rouleau venue de HEC Montréal, je ne la remercierai jamais assez pour ses encouragements, ses conseils, son regard avisé sur les théories des organisations et les méthodes qualitatives.

Merci à tous les trois, qui ont constitué mon comité de recherche, d'avoir toujours répondu présents à chaque fois que je m'inquiétais (et je me suis inquiétée souvent ces dernières années...). J'espère que nous aurons d'autres occasions de collaborer.

Je remercie également les directeurs de l'ÉBSI qui se sont succédés, pour la confiance dont ils ont toujours fait preuve à mon égard. Je remercie les professeurs qui m'ont enseigné à la maîtrise et ceux qui m'ont offert des séminaires très stimulants au doctorat (je pense notamment au regretté Charles Ramangalahy, à Suzanne Bertrand-Gastaldy et Pierrette Bergeron). Je remercie aussi les professionnels de l'ÉBSI pour leur

gentillesse et leur aide sans faille aux étudiants du doctorat. Je remercie particulièrement les étudiantes au doctorat qui m'ont précédée et m'ont offert de précieux conseils, ainsi que les doctorants actuels pour leur écoute, leur soutien, leur amitié.

Je remercie également les instances qui ont soutenu financièrement mon projet de recherche : l'ÉBSI, la Faculté des études supérieures et postdoctorales et le FQRSC. Ce soutien est, sans aucun doute, un facteur de réussite.

Je remercie aussi les participants à la recherche. J'ai particulièrement apprécié leur disponibilité, leur gentillesse et la qualité de nos entretiens.

Mais mon intérêt pour la bibliothéconomie a précédé mon arrivée à l'ÉBSI. Je tiens à remercier particulièrement deux conservateurs des bibliothèques en France qui ont été mes professeurs et m'ont communiqué leur foi pour la lecture publique : Isabelle Mercier était conservateur à la Bibliothèque départementale de prêt des Bouches-du-Rhône; Élisabeth Cadic était conservateur à la Bibliothèque départementale de prêt du Var. Isabelle a guidé mes premiers pas de bibliothécaire à Saint-Chamas. Je ne la remercierai jamais assez pour cela. J'apprécie tout particulièrement l'amitié qui nous lie encore malgré les kilomètres qui nous séparent. Quant à Élisabeth, elle m'a offert toute sa confiance lors de mon premier stage en bibliothèque. Elle suit, de près ou de loin, depuis 20 ans mon parcours en bibliothéconomie.

Je dois aussi remercier les deux personnes qui sont à l'origine de mon projet de thèse, les deux élus municipaux avec qui j'ai eu le plaisir de travailler pendant six ans : René Gimet, maire de Saint-Chamas et Francine Aubert qui était son adjointe à la culture. Je les remercie tous deux pour leur écoute attentive quand, débordant d'énergie et de jeunesse, je leur proposais treize projets à la douzaine. Tous n'ont pas vu le jour, mais beaucoup ont été menés à bien grâce à leur soutien. Je les remercie aussi pour la confiance qu'ils m'ont offerte en tant que professionnelle et pour la qualité de nos relations aujourd'hui encore.

Je n'ai qu'un regret, celui de ne pas avoir eu le temps de remercier celui qui m'a donné le goût de la recherche, Jean-Charles Bérardi, maître de conférences à l'Université de Provence I, aujourd'hui décédé. Jean-Charles a élargi mes horizons au-delà des techniques professionnelles, vers les sciences sociales et plus particulièrement la question de la bibliothèque publique dans la société. Je dois beaucoup à Jean-Charles. Cette thèse porte encore sa trace.

Sur le plan personnel, tout est de la faute à ma mère! Elle m'a acheté tant de livres en espérant que je cesserais ainsi de réveiller toute la famille aux aurores... Donc à ma mère qui m'a transmis le virus de la lecture à travers ses cadeaux et nos visites mensuelles au bibliobus, merci. À mon père qui m'a inculqué le sens des responsabilités et une haute estime du service public, merci. À mon frère et mes sœurs avec qui j'ai tant partagé, merci pour leur soutien indéfectible.

Enfin, je remercie (et le mot est faible) mon mari. Il m'a offert d'excellentes conditions de travail et un environnement familial idéal. À mes enfants je dis aussi merci pour leurs rires, leurs câlins qui sont salutaires quand le doctorat prend trop de place dans nos vies. Je dédie cette thèse à Éric, Sarah et Alex. Je leur dois d'avoir persévéré le plus sereinement possible jusqu'à ce jour tant attendu.

Introduction

Depuis plusieurs décennies, les bibliothèques publiques sont dans la tourmente de la société de l'information. Elles ont atteint un point au-delà duquel la philosophie qui prévalait jusqu'alors est déstabilisée; on parle de changement de paradigme (McKee, 1987). On distingue désormais le paradigme traditionnel, caractérisé par une vision communautaire et sociétale des missions des bibliothèques publiques, du nouveau paradigme qui se caractérise par une vision individualiste des missions des bibliothèques publiques, le paradigme postmoderne (Muddiman, 1990).

Ainsi selon le nouveau paradigme, de nouveaux rôles modifient les missions des bibliothèques en raison des caractéristiques de la société de l'information (Brophy, 2001; Harris, Hannah & Harris, 1998; Rubin, 2004). Rubin écrit :

In many ways the growth of information technologies and the expansion of knowledge is an exciting prospect, but it also raises many crucial questions. Certainly, the library and the librarian must address these questions if they are to survive and prosper, and by addressing these questions, they must also re-examine their own values and mission¹ (2004, p. 26).

Selon le paradigme traditionnel, il faut au contraire conserver et amplifier l'idée de la mission première et sociale de la bibliothèque publique, celle de l'éducation pour une société démocratique (Alstad & Curry, 2003; Buschman, 2003; Crowley, 2005; McCabe, 2001b). Les thématiques annuelles de l'ALA en 1999-2000 et 2000-2001 portaient sur cette mission sociale et ont ouvert les discussions (McCabe, 2001a).

Dans ce débat, le seul point d'accord entre ces deux paradigmes est le bénéfice à tirer d'un questionnement sur les missions des bibliothèques publiques d'aujourd'hui.

¹ « De diverses manières, la croissance des technologies de l'information et l'expansion des connaissances offrent des perspectives passionnantes, mais elles soulèvent aussi des questions cruciales. Assurément, les bibliothèques et les bibliothécaires doivent aborder ces questions s'ils veulent survivre et prospérer, et ce faisant, ils doivent aussi réexaminer leurs propres valeurs et missions » [Traduction D. Gazo].

Plusieurs thèses ont été soutenues sur les missions des bibliothèques publiques dans des pays en voie de développement; d'autres études américaines ont porté sur des rôles spécifiques (Gazo & Savard, 2005). Aujourd'hui, le besoin de redéfinir les missions des bibliothèques publiques pour conforter la légitimité de ces bibliothèques est reconnu par les chercheurs et ressenti par les responsables des bibliothèques. Pour Scroggins : « to ensure its future, the library should identify what makes it unique and make a virtue of that necessary uniqueness² » (2006, p. 8). Aussi, les missions des bibliothèques publiques forment-elles un large sujet de recherche (Audunson *et al.*, 2000).

Dans ce premier chapitre, les concepts principaux sont tout d'abord définis avant de présenter les trois points qui forment la problématique de recherche. Les objectifs et questions de recherche qui en découlent sont ensuite exposés. Enfin, la structure de la thèse est annoncée.

1.1 Problématique

La légitimité des bibliothèques publiques dans la société de l'information, les textes de référence sur les missions des bibliothèques publiques et la tutelle municipale des bibliothèques publiques sont les trois éléments qui composent la problématique de recherche. Mais avant tout, les concepts principaux utilisés dans cette étude doivent être définis.

² « Pour assurer son avenir, la bibliothèque doit identifier ce qui fait qu'elle est unique et montrer la vertu de son unicité » [Traduction D. Gazo].

1.1.1 Définitions des concepts principaux

1.1.1.1 Le concept de mission

Il est à noter que le concept de mission (et celui de finalité) est utilisé au singulier par les spécialistes en management, tandis qu'il est utilisé au pluriel en bibliothéconomie. Ces usages sont respectés dans cette thèse; il est question de *mission* organisationnelle mais des *missions* des bibliothèques publiques.

La mission représente la raison d'être de l'organisation (Bergeron, 2001; Daft, 1995; Drucker, 1990) et repose sur les valeurs véhiculées par les gestionnaires de l'organisation (Bergeron, 2001). Dans cette étude, le concept de mission comprend 1) les valeurs, c'est-à-dire les principes moraux qui guident l'organisation, et 2) les finalités qui recouvrent a) les champs d'activité, c'est-à-dire les domaines d'action investis par l'organisation, b) les rôles, c'est-à-dire les fonctions sociales remplies par l'organisation et c) les publics visés par l'organisation (Bergeron, 2001).

1.1.1.2 Le concept d'élue municipale

Le masculin est utilisé pour désigner à la fois les élu(e)s municipales et les élus municipaux, uniquement pour des raisons de gain d'espace et de lisibilité.

Un élu municipal est une personne élue au suffrage universel par les citoyens de sa circonscription. Parmi les élus d'une municipalité, on compte un maire et des conseillers municipaux qui, réunis en assemblée, forment le conseil municipal, lequel représente et informe les citoyens, légifère dans le cadre de ses compétences et administre la municipalité et ses services (Québec (Province), 2007a; Québec (Province), 2007b).

1.1.1.3 Le concept de discours

Afin d'éviter toute confusion, les *discours* sont dans la présente étude les énoncés (écrits ou oraux) d'un élu municipal, et le *discours* désigne le discours général de l'élu,

autrement dit l'ensemble de ses énoncés. L'expression *discours officiel* est employée pour évoquer le *Discours* tel que défini par Foucault (1969), c'est-à-dire un ensemble d'énoncés qui présentent des régularités sur le plan des objets, des positions subjectives, des concepts et des choix thématiques. Dans cette thèse, les discours des élus sont des énoncés écrits ou oraux émanant des élus municipaux québécois. Ils sont étudiés dans leur singularité mais aussi par rapport au discours officiel exposé dans la recension des écrits.

1.1.2 La légitimité des bibliothèques publiques

La légitimité d'une organisation est fondée sur sa mission, c'est-à-dire sur sa raison d'être. Pourquoi une organisation telle que la bibliothèque publique existe-t-elle? Pour répondre à cette question, nombreux sont les chercheurs qui tentent de démontrer la pertinence et la nécessité des bibliothèques publiques dans la société de l'information (Agre, 1997; Borgman, 2000; Brophy, 2001; Ershova, Hohlov & IFLA, 2002; Kerslake & Kinnell, 1998a; Line, 2000; Peignet, 2005; Rasmussen & Jochumsen, 2003).

Bell a introduit l'expression *société de l'information* en 1976. Nous vivons dans une économie informationnelle, c'est-à-dire dépendante de la capacité à traiter l'information, et globale en ce qu'elle est organisée à l'échelle planétaire (Castells, 1998). Les cols blancs, ceux qui manipulent l'information, prédominent (Bell, 1976; Castells, 1998). Désormais, l'économie, la politique et la culture dépendent des capacités des personnes et des sociétés à utiliser les technologies de l'information (Castells, 1999). Aussi, la concurrence nouvelle entre les services d'information, la multiplicité récente des moyens technologiques permettant l'accès aux sources d'information en tout temps et en tous lieux, le statut de l'information comme valeur marchande et les questions relatives à la rentabilité des bibliothèques eu égard à leur coût sont les arguments utilisés pour remettre en question l'existence même des bibliothèques (Kerslake & Kinnell, 1998a; Line, 2000; Peignet, 2005). Ainsi, en Europe comme en Amérique du Nord, les responsables des bibliothèques et de nombreux chercheurs craignent que le doute soit jeté sur les missions des bibliothèques publiques, leur utilité même (Giappiconi & Carbone, 1997; Gomez

Hernandez, 1998; Hernon & Altman, 1998; Kerslake & Kinnell, 1998a; Rubin, 2004) et leur légitimité (Kann-Christensen & Pors, 2004). Giappiconi et Carbone écrivent :

La mutation rapide des modes d'information et de communication engendrée par l'émergence de réseaux électroniques, suscite désormais de nouvelles questions. Ce n'est plus seulement le rôle de la bibliothèque qui est en cause, mais le principe même de son utilité (1997, p. 29).

La légitimité d'une organisation est fonction du support de la société (Meyer & Scott, 1983; Pfeffer & Salancik, 1978). Toutefois la société ici n'est pas à entendre dans son entier. Un segment de la société suffit à légitimer ou non une organisation, notamment les personnes qui ont la capacité de mobiliser et de confronter l'organisation (Pfeffer & Salancik, 1978). Aussi, la légitimité est-elle une question de pouvoir et d'autorité (Meyer & Scott, 1983; Weber, 1947).

1.1.3 Les textes de référence sur les missions des bibliothèques publiques

Rares sont les pays qui ont défini les missions des bibliothèques publiques dans des textes législatifs, comme l'ont fait le Danemark ou la Belgique (Poulain & Darrobers, 1992). Pourtant, la question des missions des bibliothèques publiques est particulièrement aigüe. La mission est première dans toute organisation en ce sens qu'elle répond à la question : pourquoi l'organisation existe-t-elle (Drucker, 1990)?

À ses débuts, la bibliothèque publique était conçue comme étant le prolongement de l'instruction publique dans un objectif démocratique; Condorcet parlait de « rendre la raison populaire » (Giappiconi & Carbone, 1997, p. 17; Kintzler, 1987, p. 42) et Shera de « people's university³ » (1965, p. 247).

Au fil de son histoire, la bibliothèque municipale s'est vue assignée trois autres champs d'activité : la culture, le loisir et l'information (Mittermeyer, 1988; Pungitore, 1989). L'UNESCO (1994) ainsi que plusieurs associations professionnelles telles l'IFLA

³ « Université du peuple » [Traduction D. Gazo].

(2001), l'ALA (McClure *et al.*, 1987) et l'ASTED (1996) ont traité des missions des bibliothèques publiques, sans que leurs propos aient force de loi.

Le premier *Manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques* date de 1949. Cette première version était destinée au grand public. En 1972, l'UNESCO a demandé à la section des bibliothèques publiques de l'IFLA de réviser le *Manifeste*. Cette seconde version s'adressait plutôt aux professionnels. Elle a acquis une notoriété internationale. Puis, les mentalités et les outils technologiques ont changé si rapidement qu'une nouvelle version s'est avérée nécessaire. Elle a vu le jour en 1994. Elle visait cette fois les pouvoirs publics et mettait donc l'accent sur la gestion des bibliothèques publiques (Abid & Giappiconi, 1995), d'où l'introduction d'un paragraphe explicitement consacré aux missions qui n'apparaissait pas comme tel dans les deux premières versions.

L'IFLA est partenaire de l'UNESCO pour son *Manifeste* depuis la seconde version. Parallèlement, l'IFLA (2001) publie, toujours en collaboration avec l'UNESCO, les *Principes directeurs pour les bibliothèques publiques*. Les missions sont appelées ici buts.

L'ALA, si elle n'est pas une organisation internationale comme l'UNESCO et l'IFLA, est un modèle de référence pour de nombreux professionnels des bibliothèques, y compris en-dehors des États-Unis. En 1987, elle a publié un manuel de gestion pour les bibliothèques publiques qui proposait huit rôles possibles (McClure, *et al.*, 1987). Depuis, l'ALA a publié plusieurs versions de manuels de planification pour les bibliothèques publiques dans lesquels les missions ne sont pas présentées ni discutées parce que délibérément laissées à l'appréciation de chaque bibliothécaire (McCook, 2001).

L'ASTED (1996) est une association professionnelle québécoise. Elle a consacré un paragraphe aux missions dans son plaidoyer pour les bibliothèques publiques québécoises.

Les divers textes de référence évoqués présentent des missions délibérément non définies. En effet, l'UNESCO et l'IFLA s'adressent à la communauté internationale et souhaitent que leurs textes soient adaptables dans tous les contextes. L'ALA et l'ASTED ne

souhaitent pas imposer aux différentes bibliothèques publiques des missions spécifiques. Ces textes qui font référence dans le domaine des bibliothèques publiques sont donc pluriels et ambigus (Bouthillier, 1996). Ceci n'aide pas à la prise de décision en ce qui concerne la définition des missions des bibliothèques publiques. Or, une mission peu ou mal définie est source de tension, d'instabilité chez les professionnels (March & Olsen, 1976) et d'interprétations multiples chez les élus dans le cas d'institutions publiques (Bouthillier, 1995; Bouthillier, 1997).

1.1.4 Les bibliothèques publiques sous tutelle

La bibliothèque publique relève par définition « de la responsabilité des autorités locales et nationales » (UNESCO, 1994). On parle de bibliothèques publiques « lorsque les sources de financement proviennent des collectivités publiques et que les établissements sont placés sous la dépendance d'autorités administratives » (Lamizet & Salem, 1997, p. 65). De par leur définition même, les bibliothèques publiques sont donc inter-reliées avec leur institution de tutelle, les municipalités. Le lien peut être direct. Cette première option est une tendance latine (Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec, 1987). La bibliothèque est alors un service municipal. Il existe aussi des structures inter-municipales dans lesquelles les décideurs sont des élus de diverses municipalités. Le lien peut aussi être indirect, via les conseils d'administration qui jouent le rôle de « barrière de protection » entre les bibliothécaires et les élus municipaux (Mittermeyer, 1994, p. 24). C'est une tendance nord-américaine (Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec, 1987).

Dans tous les cas, les élus détiennent le pouvoir de décision sur les bibliothèques publiques. Le point de vue des élus concernant les missions des bibliothèques publiques est donc un élément stratégique pour celles-ci.

Some professional librarians undervalue or underestimate the importance of politics, or at the very least wish to avoid it. [...] Politics is important to the effective management of libraries because the public librarian, like any other local government officer, is operating in a political [...] environment⁴ (Usherwood, 1993, p. 211)

Le choix du Québec comme milieu d'étude s'est imposé pour cette étude parce que cette province fait figure d'exception sur le continent nord-américain. En effet, les bibliothèques publiques y sont en grande partie directement sous tutelle administrative. Sur 106 bibliothèques publiques dites autonomes, c'est-à-dire qui relèvent entièrement d'une municipalité ou d'un comité mandaté par la municipalité (ASTED, 1996), 95 étaient sous la tutelle directe de la municipalité en 2005 (Québec (Province). Ministère de la culture, des communications et de la condition féminine, 2007). L'absence de tradition en matière de lecture publique a abouti à la prise en main des bibliothèques publiques par l'État québécois puis par les municipalités (Baillargeon, 2005b). Plusieurs raisons sont évoquées : 1) des raisons démographiques : les petites bibliothèques rurales ne pouvaient guère constituer un comité d'administration; 2) des raisons culturelles : la participation des citoyens, surtout bénévole, à la gestion d'une institution, fut-elle publique, ne faisait pas partie des mentalités et des coutumes québécoises; 3) des raisons politiques locales : les élus municipaux n'appréciaient pas de déléguer certains pouvoirs et de partager les responsabilités; ils préféraient garder le contrôle du personnel des bibliothèques; et 4) des raisons politiques provinciales : l'État préférait lui aussi traiter directement avec les municipalités (Matte, 1987). Mais les responsables des bibliothèques publiques québécoises se plaignent de l'incompréhension et du désintérêt des élus vis-à-vis des bibliothèques publiques (Baillargeon, 2002; Lefebvre-Roux, 1993), tandis que ces derniers ont le sort des bibliothèques publiques entre leurs mains (Lajeunesse, 2005).

⁴ « Certains bibliothécaires sous-estiment l'importance de la politique, ou à tout le moins tentent de l'éviter. [...] La politique est importante pour le management des bibliothèques parce que le professionnel en bibliothèque publique, comme tout employé d'un gouvernement local, opère dans un environnement politique » [Traduction D. Gazo].

Sachant que « les orientations des élus peuvent varier beaucoup d'un lieu à l'autre » (Grandmont, 2004, p. 95), et étant donné la latitude laissée aux élus vis-à-vis des bibliothèques publiques, il en va de la responsabilité des responsables des bibliothèques d'être sensibles au monde politique municipal pour assurer la légitimité des bibliothèques publiques (Usherwood, 1994). Les débats sur les missions des bibliothèques publiques entre spécialistes, qu'ils soient chercheurs ou responsables des bibliothèques, ne sont pas suffisants. Encore faut-il prêter une oreille attentive aux points de vue des élus sur ce sujet afin de les comprendre pour mieux communiquer avec les élus et essayer de les influencer, voire de les convaincre, parce que « cela [les orientations des élus] repose sur la vision que se font ces élus de la bibliothèque, de son rôle et de son importance » (Grandmont, 2004, p. 95).

Pour autant, l'intérêt des chercheurs pour les acteurs intervenant dans le champ des bibliothèques publiques s'est prioritairement porté sur les publics et le personnel des établissements. Les élus, directement et légalement responsables des bibliothèques publiques, n'ont reçu que peu d'attention jusqu'à tout récemment. Webb écrit :

Public libraries would do well to follow the example of the special libraries and study the government they are part of [...]. This is not a recommendation to abandon the public, but to consider extending and improving services to a highly influential target – the municipal government⁵ (1988, p. 14).

Les études sur les bibliothèques publiques du point de vue des élus sont rares. Aussi, les points de vue des élus municipaux concernant les bibliothèques publiques constituent-ils un domaine de recherche actuel et d'intérêt international. C'est « un domaine émergent de recherche et d'activité scientifique » assurent La Durantaye et Duxbury (2004, p. 311), comme en témoigne l'enquête de l'IFLA sur les attitudes et perceptions des élus nationaux vis-à-vis des bibliothèques publiques menées en 2002-2003 (IFLA, 2002; Smith, 2003; Smith, 2004; Usherwood, 2003).

⁵ « Les bibliothèques publiques feraient bien de suivre l'exemple des bibliothèques spécialisées et d'étudier l'institution dont elle font partie [...]. Ceci n'est pas une recommandation pour abandonner le public, mais pour considérer l'extension et l'amélioration des services vis-à-vis d'une cible très influente – le gouvernement municipal » [Traduction D. Gazo].

1.1.5 Précision du sujet à l'étude

Cette thèse porte sur les missions des bibliothèques publiques telles qu'évoquées dans le discours des élus municipaux québécois. Ceci constitue un sujet de recherche pertinent, et ce pour diverses raisons : 1) la mission est une source primordiale de légitimité pour l'organisation; 2) la définition des missions est nécessaire pour donner du sens à l'action; et 3) la compréhension du discours des élus peut permettre aux responsables des bibliothèques de défendre la légitimité des bibliothèques publiques auprès de ces élus.

1.2 Objectifs de l'étude

Cette thèse porte sur les missions des bibliothèques publiques autonomes telles qu'évoquées dans le discours des élus municipaux québécois. L'objectif général est de comprendre le point de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques autonomes en comparaison avec les pratiques des bibliothèques publiques au plan local.

Les objectifs spécifiques suivants sont poursuivis :

- (1) caractériser le discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques autonomes;
- (2) comprendre l'incidence du discours des élus municipaux québécois sur le sens même des missions des bibliothèques publiques;
- (3) comparer le discours des élus aux pratiques des bibliothèques publiques au plan local;
- (4) susciter chez les participants et les lecteurs de cette thèse une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques.

1.3 Questions de recherche

Trois questions de recherche découlent de ces objectifs :

- (1) Comment les missions des bibliothèques publiques autonomes sont-elles évoquées par les élus municipaux québécois?

Pour répondre à cette question, le discours des élus municipaux québécois est examiné en tant que texte et en tant que pratique sociale, c'est-à-dire en fonction de son contexte social (objectif 1).

- (2) Quels sont les effets idéationnels du discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques?

Pour répondre à cette question, les effets idéationnels (c'est-à-dire les effets sur le sens) du discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques sont étudiés (objectif 2).

- (3) À quel(s) sujet(s) y a-t-il un écart entre le discours des élus municipaux québécois et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local?

Pour répondre à cette question, il s'agit de comparer le discours des élus à l'offre de service et aux ressources des bibliothèques au plan local (objectif 3).

Enfin, l'étude en elle-même devrait permettre aux participants et aux lecteurs de cette thèse de se questionner sur les missions des bibliothèques publiques (objectif 4).

1.4 Structure de la thèse

Le sujet à l'étude, les objectifs et questions de recherche ont été présentés dans cette introduction.

Le second chapitre est consacré à la recension des écrits. Sont examinés les concepts centraux de cette étude, à savoir : les missions des bibliothèques publiques et les élus municipaux québécois face aux bibliothèques publiques.

Le troisième chapitre trace le cadre conceptuel de cette recherche basé sur la perspective de la construction sociale de la réalité et les théories descriptives et critiques du discours.

Le quatrième chapitre présente le cadre méthodologique de la thèse. L'approche générale, la stratégie de recherche, l'échantillonnage, les modes de collecte, les méthodes d'analyse et les critères de qualité de l'étude sont exposés.

Les 12 cas étudiés sont décrits dans le chapitre 5 à travers le contexte, l'élu municipal, les thèmes et métaphores utilisés, les effets idéationnels du discours de l'élu ainsi que les écarts entre ce discours et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local.

Dans le sixième chapitre, les résultats des 12 cas sont comparés afin de faire apparaître les modèles communs et les différences. Les résultats sont mis en perspective par rapport au discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques et par rapport aux études sur la perception des bibliothèques publiques par les élus, par les professionnels et par le public en général.

Le septième chapitre présente les réponses aux trois questions de recherche et expose les limites de la recherche ainsi que les contributions théoriques, méthodologiques et pratiques de cette thèse. Les pistes de recherche sont finalement listées.

Un résumé de la recherche est proposé pour conclure cette thèse.

2 Recension des écrits

Cette étude porte sur les missions des bibliothèques publiques autonomes telles qu'évoquées dans le discours des élus municipaux québécois en comparaison avec les pratiques des bibliothèques publiques au plan local. L'objectif de cette recension des écrits est de caractériser le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques et de comprendre les rôles et responsabilités des élus municipaux québécois face aux bibliothèques publiques. Les études scientifiques en ces domaines sont rares tandis que les écrits professionnels sont nombreux.

Le concept central de cette étude, celui de mission, est flou tant il peut avoir de définitions. Quant aux missions des bibliothèques publiques plus spécifiquement, elles sont multiples et leurs définitions variées. Dans la première partie de cette recension des écrits, les diverses conceptions de la mission des organisations en général et des bibliothèques publiques en particulier sont explicitées. Le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques est ainsi présenté.

La seconde partie de la recension des écrits porte sur les élus municipaux québécois. L'introduction des bibliothèques publiques dans la gestion municipale québécoise, l'intérêt des élus municipaux québécois pour les bibliothèques publiques et les rôles et responsabilités de ces élus vis-à-vis des bibliothèques publiques autonomes, sont exposés.

2.1 Les missions des bibliothèques publiques

Le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques est dense. Mais le concept même de mission mérite d'être examiné préalablement. Pour ce faire, deux domaines scientifiques sont mis à contribution. Tout d'abord, la littérature en management permet de comprendre ce qu'est une mission pour une organisation. Ensuite, les missions des bibliothèques publiques en particulier sont présentées à travers la littérature essentiellement professionnelle, les textes de référence et la politique du livre et de la lecture du Québec (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications,

1998). Enfin, les quelques recherches portant sur les perceptions du public, des professionnels et des élus quant aux missions des bibliothèques publiques, sont présentées.

2.1.1 La mission organisationnelle

Il n'y a pas de définition unique de la mission dans la littérature en management (Campbell, Devine & Young, 1992; Campbell & Young, 1991a; Campbell & Young, 1991b; Klemm, Sanderson & Luffman, 1991; Zairi & Letza, 1994). Aussi, s'agit-il d'exposer dans un premier temps les diverses définitions de la mission organisationnelle. Dans un deuxième temps, les diverses approches et méthodes empruntées par les chercheurs en management pour étudier la mission organisationnelle sont présentées afin de positionner cette thèse parmi les études déjà réalisées.

2.1.1.1 Comment définir la mission organisationnelle?

Campbell et Young (1991a; 1991b) ont distingué trois tendances en ce qui concerne la nature de la mission d'une organisation : la mission en tant que stratégie, la mission en tant que philosophie ou encore la mission englobant stratégie et philosophie.

(1) La mission peut avoir pour dessein d'aider une organisation à élaborer sa stratégie (Cochran, 2003). L'accent est alors mis sur les objectifs et la stratégie de l'organisation. La mission permet ainsi à l'organisation de se distinguer et d'identifier ses services (Pearce, 1982). Elle révèle l'image que l'organisation veut donner d'elle-même et l'image qu'elle a d'elle-même (Pearce, 1982). La mission est, dans ce cas, un outil « permettant d'identifier l'enjeu commercial et le marché à conquérir » (Campbell, Devine & Young, 1992). En ce sens, il s'agit d'un outil de planification stratégique.

(2) La mission peut mettre l'accent sur les valeurs et croyances d'une organisation. Elle agit alors comme un ciment culturel pour l'organisation et comporte une dimension affective pour les individus (Campbell, Devine & Young, 1992). Le gestionnaire doit ouvrir la discussion sur la mission de l'organisation de manière à obtenir un consensus auprès de ses membres (Bart, 1997; King & Cleland, 1978; Riggs, 1984). L'objectif d'une telle

mission est d'améliorer la manière dont les employés font leur travail dans l'organisation et d'unifier leurs efforts (Ackoff, 1987; Bart, 1998). Ainsi, certains auteurs parlent du *sens de la mission* (Campbell, 1989; Campbell & Young, 1991a; Campbell & Young, 1991b), « c'est-à-dire, le sentiment que le groupe s'est constitué pour former quelque chose de nouveau et de passionnant » (Mintzberg, 2004, p. 394).

(3) Enfin, dans le modèle proposé par Campbell (1989), la mission lie à la fois la stratégie organisationnelle et les valeurs sur lesquelles elle s'appuie. En ce sens, la mission résulte du lien entre les comportements, la stratégie, les valeurs et la finalité de l'organisation (Campbell, 1989; Campbell, Devine & Young, 1992; Campbell & Young, 1991b). La mission reflète ainsi le caractère, l'identité et la raison d'être de l'organisation (Campbell & Young, 1991a). La mission représente les buts officiels et symbolise de ce fait la légitimité de l'organisation à la fois auprès de ses partenaires extérieurs et auprès de ses membres à l'interne (Analoui & Karami, 2002; Daft, 1995). La mission offre aux membres de l'organisation et à ses partenaires une indication de ce pour quoi l'organisation existe, ce qu'elle veut faire, comment, pourquoi et pour qui. Elle aide ainsi à la prise de décision tant au niveau des gestionnaires que des autres membres de l'organisation dans leurs tâches quotidiennes (Byars & Neil, 1987; Campbell, 1989; Ireland & Hitt, 1992). Elle est un phare qui guide l'organisation (Côté, 2002), un phare d'autant plus nécessaire quand l'environnement est changeant (Byars & Neil, 1987).

Dans cette thèse, deux éléments du modèle de Campbell (1989) sont retenus, à savoir les valeurs et la finalité :

(1) Dans le cas des organisations à but non lucratif comme les bibliothèques publiques, la mission est bien plus qu'une finalité. La mission est une cause à défendre (Rangan, 2004). Drucker écrit : « It requires that the service organization *lives* its mission⁶ » (1990, p. 160). Les valeurs véhiculées par l'organisation sont donc particulièrement importantes. Ces valeurs sont les principes moraux sur lesquels l'organisation bâtit sa raison d'être et ainsi la justifie. Les valeurs représentent les normes, les croyances et les convictions des gestionnaires de l'organisation (Bergeron, 2001). Les valeurs portent sur ce qui doit toujours rester inviolé (Collins & Porras, 1991). Elles sont intangibles et ne peuvent se

⁶ « Ceci implique que l'organisation de service *vive* sa mission » [Traduction D. Gazo].

justifier (Patkus & Rapple, 2000). Rokeach en donne la définition suivante : « A *value* is an enduring belief that a specific mode of conduct or end-state of existence is personally or socially preferable to an opposite or converse mode of conduct or end-state of existence⁷ » (1973, p. 5). Dans cette étude, les valeurs sont définies comme étant les principes qui orientent et justifient l'action de l'organisation.

(2) La finalité est la raison d'être de l'organisation (Campbell, Devine & Young, 1992). Il s'agit pour le gestionnaire de répondre à la question : pourquoi et pour qui l'organisation existe-t-elle? La mission reflète ainsi le champ d'activité fondamental de l'organisation et la fonction qui lui a été confiée (Bergeron, 2001; Cochran, 2003; Côté, 2002). Dans le cadre de cette recherche, la finalité a trois composantes : a) les champs d'activité, à savoir les domaines investis par l'organisation (la question : dans quel domaine agir?); b) les rôles, c'est-à-dire les fonctions sociales que l'organisation se propose de remplir (la question : pour quoi faire?); et c) les publics visés par l'organisation (la question : pour qui?).

La stratégie et les comportements du modèle de Campbell (1989) sont écartés dans cette étude parce que ces éléments correspondent à la question : comment l'organisation réalise-t-elle sa mission? Or, cette question se pose aux membres qui mettent en œuvre cette mission (les gestionnaires et professionnels des bibliothèques) et non aux élus. De plus, cette question succède au choix de la finalité et des valeurs. Enfin, cette question peut mener à l'évaluation des stratégies mises en place par les bibliothèques et des normes et comportements qui s'y appliquent, ce qui est hors du propos de cette thèse.

Dans cette étude, les missions des bibliothèques publiques comprennent donc les éléments suivants : les valeurs et les finalités (champs d'activité, rôles et publics visés), tel qu'illustré dans la figure 1.

⁷ « Une *valeur* est une croyance durable sur le fait qu'un mode particulier de conduite ou une fin en-soi est personnellement ou socialement préférable à un mode de conduite ou une fin en-soi opposée ou inverse » [Traduction D. Gazo].

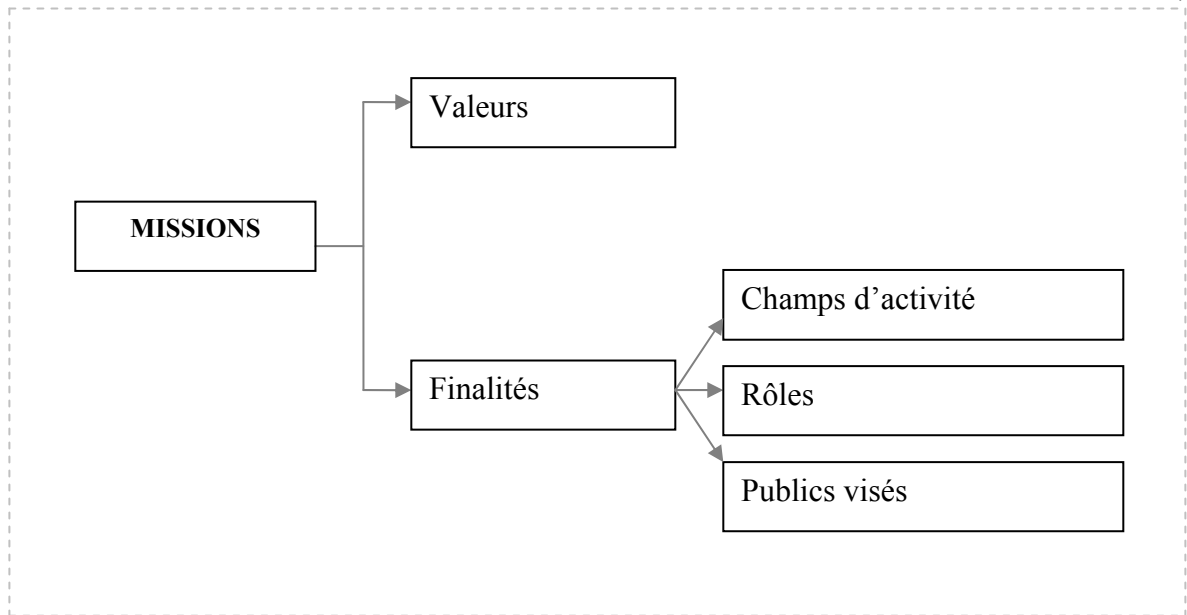


Figure 1 - Le concept de mission dans cette étude

2.1.1.2 Comment appréhender la mission organisationnelle?

Les recherches concernant la mission des organisations portent sur les énoncés de mission comme outil de gestion (Leuthesser & Kohli, 1997). Il est vrai que les énoncés de mission sont des outils très populaires dans les organisations (Bart, 1997; Bart & Bontis, 2003; Bart, Bontis & Taggar, 2001; Krohe, 1995; Zairi & Letza, 1994). Ce sont des produits tangibles qui peuvent être étudiés dans une approche qualitative et/ou quantitative.

Dans une approche qualitative, les chercheurs se sont intéressés principalement aux éléments constitutifs des énoncés de mission (Bangert, 2003; Bartkus, Glassman & McAfee, 2004; David, 1989; David & David, 2003; Duncan, Ginter & Kreidel, 1994; Leuthesser & Kohli, 1997; Pearce & David, 1987 pour n'en citer que quelques-uns). Pearce et David (1987) ont ainsi défini huit éléments généralement contenus dans les énoncés de mission : 1) le marché ou les publics visés, 2) les principaux produits et services, 3) la situation géographique, 4) les technologies utilisées, 5) l'objectif de survie et de prospérité de l'organisation, 6) sa philosophie, 7) l'image qu'elle souhaite projeter et 8) ses compétences distinctives ou image de soi. Dans les études qualitatives, l'analyse de contenu est utilisée (Bart, Bontis & Taggar, 2001). En bibliothéconomie, Bangert (1997 et

2003) a travaillé sur les éléments constitutifs des énoncés de mission des bibliothèques de collèges et universités de Californie, pour les comparer aux éléments constitutifs des énoncés de mission des entreprises commerciales. Récemment, Ayers (2005) a innové en étudiant les énoncés de mission de collèges communautaires américains à travers une analyse de discours critique. Son objectif était de comprendre quel type d'idéologie véhiculaient les énoncés de mission des collèges communautaires censés exister pour donner à tous les mêmes chances de formation.

Dans une approche quantitative, les enquêtes par questionnaire ont porté soit sur la relation de l'énoncé de mission avec la performance des organisations (à titre d'exemple : Analoui & Karami, 2002; Anderson, 2000; Bart, Bontis & Taggar, 2001; Weiss & Piderit, 1999), soit sur le mode de création et réception des énoncés de mission par les membres des organisations (voir par exemple : Bart, 2001; Bart & Bontis, 2003; Klemm, Sanderson & Luffman, 1991; Mullane, 2002; Richman & Wright, 1994). Par exemple, la thèse d'Anderson (2000) a démontré la corrélation entre la mission et la culture organisationnelles d'une part et la performance des collèges communautaires du Tennessee d'autre part, dans laquelle le consensus autour de la mission était le facteur le plus influent sur la performance.

Dans une approche mixte, la thèse de Jordan (1997) portait sur les éléments constitutifs de la mission, le processus de développement de l'énoncé de mission, son rôle et le support reçu dans les bibliothèques de collèges communautaires.

En ce qui concerne la mission des organisations, la recherche a donc focalisé sur les énoncés de mission, que ce soit leurs éléments constitutifs, le processus de création de ces énoncés de mission et leur réception, ou encore leur impact sur la performance. Jusqu'à ce jour, dans les études empiriques, il n'a pas été question d'étudier la mission en-dehors de l'énoncé de mission. Or, les énoncés de mission sont vivement critiqués (Ackoff, 1987; Bart, 1997, Bartkus, Glassman & McAfee, 2004; Denton, 2001; Goett, 1997; Piercy & Morgan, 1994) et sous-utilisés (Leuthesser & Kohli, 1997), y compris dans le milieu des bibliothèques (Wallace, 2004). Il n'a pas été non plus question d'étudier les points de vue des individus quant à la mission d'une organisation.

La présente étude innove donc sur quatre points. Elle porte : 1) sur les points de vue des élus municipaux sur les missions des bibliothèques publiques à travers leurs discours; et 2) sur les effets de sens des discours des élus municipaux sur les missions des bibliothèques publiques; 3) sur l'écart entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques publiques. 4) Il ne s'agit pas d'analyser les énoncés de mission des bibliothèques publiques mais les discours (écrits et oraux) des élus municipaux sur ce thème.

2.1.2 Le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques

Étant donné les deux éléments constitutifs de la mission telle qu'entendue dans cette thèse, les valeurs et les finalités des bibliothèques publiques vont être exposées à travers la littérature le plus souvent professionnelle, les textes qui font référence dans le milieu des bibliothèques publiques, et la politique du livre et de la lecture au Québec (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998) afin d'y voir plus clair parmi des textes éminemment différents, voire divergents (Bouthillier, 1995; Bouthillier, 1997; Watts et Samuels, 1984). L'objectif est de caractériser le discours officiel sur ce sujet.

2.1.2.1 Les valeurs des bibliothèques publiques

Les valeurs sont des principes moraux. Les valeurs stimulent l'organisation et forment la base de son existence (Holt, 1996). Les valeurs des organisations sont en réalité les valeurs professionnelles de leurs membres, notamment de leurs gestionnaires (Bergeron, 2001). Les valeurs des bibliothèques sont donc en réalité les valeurs des bibliothécaires.

Trois types de sources d'information peuvent être mises à contribution pour l'étude des valeurs des bibliothécaires : la littérature, les codes d'éthique des organisations professionnelles et les enquêtes réalisées auprès des professionnels (Koehler, 2003). Certaines valeurs font consensus, d'autres moins.

Les valeurs consensuelles

La littérature professionnelle et les textes de référence font consensus sur les valeurs suivantes : la démocratie, la liberté intellectuelle, le respect de l'individualité, la préservation des documents, la qualité du service, la foi en l'écrit et la valeur esthétique.

La démocratie

La démocratie est un maître-mot en bibliothéconomie. La démocratie comme système politique s'appuie sur des citoyens éclairés, capables de choisir leurs gouvernants. La démocratie dépend ainsi de l'éducation des citoyens, de leurs connaissances et donc de leur accès à l'information (ALA, 2004; Finks, 1989; Gorman, 2000; Gorman, 2001; Hafner & Sterling-Folker, 1993; IFLA, 2005a; Kintzler, 1987; Marcoux, 2001; Rubin, 2004; UNESCO, 1994). En ce sens, les bibliothèques servent la démocratie en préservant la mémoire collective, en aidant à l'éducation des citoyens avec leurs collections et en favorisant les débats d'idées (Gorman, 2000). Ainsi, la valeur démocratique recouvre plusieurs principes fondamentaux. Elle consiste à célébrer la diversité intellectuelle contemporaine et historique (ALA, 2004; Buschman, 2003), le pluralisme (ALA, 2004; Kupiec, 1999), l'échange d'idées (Arot, 2000; Buschman, 2003; Phenix & McCook, 2005), la diversité des opinions (ALA, 2004; Hafner & Sterling-Folker, 1993). Elle prône la tolérance (ALA, 2004; Buschman, 2003; Finks, 1989; McLean, 2002; Rubin, 2004; Rubin & Froehlich, 1994) et offre la possibilité à chacun de s'élever, de se réaliser⁸ (Buschman, 2003; Hafner & Sterling-Folker, 1993), d'améliorer son bien-être (Rubin & Froehlich, 1994). Dans cet esprit démocratique, les bibliothécaires prônent une ouverture sociale, politique et intellectuelle (Arot, 2000).

La liberté intellectuelle

La liberté intellectuelle comprend la liberté de penser, de parler, d'écrire et de promulguer une idée, une croyance (ALA, 2004; Finks, 1989; Gorman, 2000; Gorman,

⁸ La réalisation de soi est ce que les américains appellent « Enlightenment » (Weissinger, 2003).

2001; IFLA, 2001; IFLA, [s.d.]; IFLA, 2005a; McCook, 2001; ONU, 1948; Phenix & McCook, 2005). Cette liberté implique pour les bibliothèques le pluralisme des collections (ALA, 2004; Kupiec, 1999), y compris la présence de documents exprimant des opinions minoritaires (Finks, 1989; Gorman, 2000), et la lutte contre toute forme de censure⁹ (ALA, 2004; IFLA, 2001; IFLA, 2005a; Rubin, 2004; UNESCO, 1994).

Le respect de l'individualité

Le respect de l'individualité considéré dans le préambule de la *Déclaration universelle des droits de l'homme* (ONU, 1948) est une valeur particulièrement sensible dans les bibliothèques publiques puisque les nouvelles technologies de l'information ne garantissent pas toujours la confidentialité aux usagers (Johnston, 2000). Traditionnellement, les bibliothèques publiques assuraient aux personnes la confidentialité de leurs emprunts et consultations (ALA, 2004; Froehlich, 2000; Gorman, 2000; Johnston, 2000; Kupiec, 1999; McLean, 2002). Dans un environnement électronique, il faut aussi assurer la confidentialité des communications des personnes et de leurs données personnelles enregistrées par les bibliothèques publiques, parce qu'elles pourraient permettre une surveillance gouvernementale pour des motifs de sécurité nationale¹⁰ ou une surveillance commerciale (Johnston, 2000). Si l'on revient à l'esprit de la *Déclaration universelle des droits de l'homme*, le respect de l'individualité va plus loin que la confidentialité; il suppose aussi la dignité (Rubin & Froehlich, 1994). Parce que toutes les personnes et chaque personne importent (Rodger, 1998). Pour l'ONU, « la reconnaissance de la dignité inhérente à tous les membres de la famille humaine et de leurs droits égaux et inaliénables constitue le fondement de la liberté, de la justice et de la paix dans le monde » (1948).

⁹ La mise en pratique de cette valeur est source de débat dans les milieux professionnels entre les « absolutistes » qui brandissent ce Droit de l'Homme en toutes circonstances et ceux qui restreignent cette liberté dans des cas particuliers, arguant de la protection de la jeunesse par exemple (Gorman, 2000, p. 89). Le débat tourne également autour de la question de la neutralité des professionnels des bibliothèques (Rubin, 2004), comme idéal positiviste (Radford, 1992). Cole (1998) a, dans sa thèse, relevé l'écart entre cette valeur de liberté intellectuelle et sa mise en pratique.

¹⁰ Par exemple, le USA Patriot Act, loi votée par le Congrès américain en 2001, prévoyait dans l'article 215 l'accès des agences gouvernementales aux fichiers des institutions concernant leurs membres (dont les fichiers des usagers des bibliothèques) dans le cadre de la lutte contre le terrorisme.

La préservation des documents

Les bibliothèques sont quelquefois qualifiées de gardiennes du savoir. La valeur de préservation des documents répond à un devoir de mémoire collective. Il s'agit de prendre soin des œuvres humaines pour les générations futures (Arot, 2000; Finks, 1989; Gorman, 2000; Gorman, 2001; McLean, 2002), quel que soit leur format et leur support (ALA, 2004; Gorman, 1995).

La qualité du service

La qualité du service est une valeur essentielle pour les bibliothèques en général (ALA, 2004; McLean, 2002). C'est le critère principal pour évaluer les politiques et procédures mises en place dans les bibliothèques (Gorman, 2000). Le service est rendu aux individus, mais la société entière est visée (Gorman, 2000; Gorman, 2001; Rubin, 2004). Le service est offert pour aider les personnes tout simplement et non pour en tirer des bénéfices (Finks, 1989; Rubin, 2004). Les bibliothèques sont altruistes (Finks, 1989; Rubin & Froehlich, 1994) et constituent un bien public (ALA, 2004; Rubin, 2004).

La foi en l'écrit

La foi en l'écrit met en valeur l'alphabétisation, le goût pour la lecture et l'apprentissage (Finks, 1989; Gorman, 2000; McLean, 2002; Rodger, 1998; Rubin, 2004). Le livre est considéré comme « un instrument de construction de soi, d'intelligence et de maîtrise du monde, et donc une source de liberté » (Arot, 2000, p. 5-6). La lecture permet aux individus et à la société de grandir et de s'épanouir intellectuellement (Gorman, 2000) parce que les connaissances se construisent à travers les mots, les images et les symboles (Gorman, 2001). Il s'agit donc de respecter l'érudition et les œuvres de l'écrit (Finks, 1989).

La célébration du Beau

La valeur esthétique consiste à célébrer le Beau, le goût pour les œuvres de l'esprit (Finks, 1989; Rubin & Froehlich, 1994). Rubin écrit : « Although librarians value great diversity in materials, there is a special respect for humankind's greatest creations, those that make a special contribution to the society and civilization¹¹ » (2004, p. 315).

Les valeurs non consensuelles

D'autres valeurs présentées dans la littérature et les énoncés des associations professionnelles sont bousculées par l'émergence du paradigme postmoderne. Ceci concerne les valeurs d'égalité versus d'équité d'accès à l'information, le rationalisme et la recherche de la vérité.

Égalité/équité d'accès à l'information

Toute personne a droit à l'éducation (ONU, 1948). En matière de bibliothèque publique, la nécessité de l'égalité d'accès à l'information, c'est-à-dire un accès sans entraves aux collections pour tous, fait consensus (ALA, 2004; Arot, 2000; Buschman, 2003; Froehlich, 2000; Gorman, 2000; Gorman, 2001; Rubin & Froehlich, 1994; UNESCO, 1994). La gratuité de l'accès à l'information est alors mise de l'avant (Gorman, 1995; Rubin & Froehlich, 1994; UNESCO, 1994). Mais certains préfèrent parler d'équité d'accès à l'information de façon à mettre l'accent sur une nécessaire justice sociale, une aide aux plus nécessiteux plutôt que sur la seule égalité de droit (ALA, 2004; Froehlich, 2000; Gorman, 2000; Gorman, 2001; Hafner & Sterling-Folker, 1993; IFLA, 2001; IFLA, [s.d.]; McCook, 2001; Rubin, 2004; Schement, 2001).

¹¹ « Bien que les bibliothécaires valorisent beaucoup la diversité des formats, ils respectent tout spécialement les meilleures œuvres humaines, celles qui offrent une contribution particulière à la société et à la civilisation » [Traduction D. Gazo].

Le rationalisme

Le rationalisme est une valeur qui consiste à organiser les services documentaires de manière raisonnée pour améliorer la qualité du service des bibliothèques (Arot, 2000; Buschman, 2003; Gorman, 2000). Ce rationalisme passe par la normalisation de l'organisation des collections et la classification des documents (Finks, 1989). Cette valeur est toutefois remise en cause par les postmodernes qui honnissent l'ordre et la rationalité (Muddiman, 1999; Radford, 1992; Radford, 1998). Radford écrit : « In this network, the librarians' role is to be responsible for a system where every text has its proper place. [...] The ideal library, in this view, is one that is never used or disrupted. Order becomes the end in itself¹² » (1998, p. 619). Les postmodernes conçoivent l'ordre comme une contrainte intellectuelle, tandis que ceux qui prônent le rationalisme parlent d'ordre en tant qu'organisation méthodique en vue d'améliorer le repérage des documents.

La recherche de la vérité

La recherche de la vérité et de la connaissance est valorisée. L'objectif est de développer chez les individus un esprit critique et tolérant (Buschman, 2003; Finks, 1989; Rubin, 2004). Pour ce faire, les bibliothécaires sont tenus de vérifier la validité des contenus qu'ils proposent et leur actualité (Buschman, 2003; Kupiec, 1999; Rubin & Froehlich, 1994), parce que le public a confiance en leurs choix de documents (Kruk, 2003). Cette valeur généralement partagée repose sur des présupposés : le monde existe indépendamment de nos esprits; la connaissance objective est possible; la connaissance transcende les expériences individuelles et est fondamentalement différente des opinions (Kruk, 2003). Toutefois, ces présupposés ne font pas l'affaire de tous les spécialistes en bibliothéconomie, notamment de ceux qui rejettent le paradigme positiviste dominant (Budd, 1995; Radford, 1992; Radford, 1998).

¹² « Dans ce réseau, le rôle du bibliothécaire est d'être responsable du système dans lequel chaque texte a une place qui lui est propre. [...] La bibliothèque idéale, dans cette perspective, est une bibliothèque jamais utilisée ni dérangée. L'ordre devient une fin en soi » [Traduction D. Gazo].

Hierarchie des valeurs

À ma connaissance, deux enquêtes ont été menées auprès des professionnels des bibliothèques concernant leurs valeurs. La recherche menée par Dole, Hurych et Koehler (2000) distingue les professionnels des différents types de bibliothèques (publiques, universitaires, spécialisées, etc.) dans différents pays. Pour les bibliothèques publiques, comme pour les autres types de bibliothèques d'ailleurs, les résultats ont montré que la valeur prioritaire des professionnels est la qualité du service. Pour les bibliothèques publiques spécifiquement, la liberté intellectuelle et l'égalité d'accès à l'information suivent la valeur de qualité du service. Toutefois, les auteurs admettent que la validité de cette enquête est limitée en raison de l'échantillonnage de convenance (Koehler, Hurych, Dole & Wall, 2000). Dans la thèse de Smith (2008), les valeurs prioritaires des bibliothécaires texans sont l'égalité d'accès et le service centré sur la clientèle.

Résumé sur les valeurs des bibliothèques publiques

Pour résumer ce point, les valeurs des bibliothèques sont entendues comme étant les valeurs des bibliothécaires. Certaines font consensus, tandis que d'autres sont disputées par les professionnels et les chercheurs. Les valeurs sont présentées dans le Tableau 1.

Tableau 1 - Les valeurs des bibliothèques publiques

Valeurs consensuelles
▪ Démocratie
▪ Liberté intellectuelle
▪ Respect de l'individualité
▪ Préservation des documents
▪ Qualité du service
▪ Foi en l'écrit
▪ Célébration du Beau
Valeurs disputées
▪ Égalité, équité d'accès à l'information
▪ Rationalisme
▪ Recherche de la vérité

Dans la littérature, il apparaît que la qualité du service et l'égalité d'accès sont les valeurs des bibliothèques publiques qui font consensus dans les milieux professionnels (Dole, Hurych & Koehler, 2000; Smith, 2008).

2.1.2.2 Les finalités des bibliothèques publiques

Les champs d'activité des bibliothèques publiques, leurs rôles et les publics qu'elles visent sont les trois composantes des finalités telles que définies dans cette thèse. Ces composantes sont présentées une à une, au vu de la littérature la plus souvent théorique ou professionnelle, les textes de référence et la politique de la lecture du Québec (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998).

Les champs d'activité

Les champs d'activité des bibliothèques publiques désignés par l'UNESCO (1994) sont au nombre de quatre : l'information, l'alphabétisation, la culture et l'éducation. Ces champs d'activité sont constamment évoqués par les chercheurs et les professionnels. Toutefois, le divertissement – que l'UNESCO a retiré de la 3^e version de son *Manifeste* (Abid & Giappiconi, 1995) – est souvent ajouté à cette liste, à la fois par les chercheurs et les professionnels. Chacun de ces cinq champs d'activité est maintenant présenté.

L'information

L'information est un concept utilisé dans différentes disciplines (Capurro & Hjørland, 2003; Stevens, 1986). Les sciences de l'information en offrent à elles seules une pléthore de définitions (Buckland, 1991; Capurro & Hjørland, 2003; Hjørland, 2000; Kando, 1994). Toutefois, Buckland (1991) a identifié trois principales définitions de l'information : l'information comme entité objective; l'information comme entité subjective et l'information comme processus.

(1) En tant qu'entité objective, l'information se matérialise dans le contenu des documents voire les documents eux-mêmes (Kando, 1994). Cette conception de l'information concerne les services de référence des bibliothèques publiques en ce qui a trait aux systèmes d'information et aux questions d'accessibilité de l'information (accès physique et bibliographique). Il s'agit pour les bibliothèques publiques d'organiser au mieux les transferts d'information et les collections (Gazo, 2005).

(2) Le concept d'information en sciences de l'information a évolué d'une perspective objective centrée sur les systèmes vers une perspective subjective centrée sur les usagers, appelée approche cognitive (Belkin, 1978; Capurro & Hjørland, 2003; Ingwersen, 1992; Kaye, 1995). Suivant cette conception de l'information, la gestion intellectuelle des données (évaluation, utilisation et effets), les interactions avec les usagers et la recherche d'information – les interfaces des systèmes d'information et leur adaptation aux besoins des utilisateurs – forment le champ d'activité des bibliothèques (Alfino & Pierce, 2001; Ingwersen, 1992; Kaye, 1995; Kistner, 1990).

(3) Une théorie unifiée de l'information est proposée pour dépasser les antagonismes des deux approches vues précédemment (Cañedo Andalia, 2003; Fleissner & Hofkirchner, 1996). L'information comme processus indique la procédure par laquelle la personne est informée (Belkin & Robertson, 1976; Brookes, 1980; Menou, 1995; Vickery, 1997). Dans cette approche holistique de l'information, la gestion de l'information doit être pensée en fonction des problèmes à résoudre, des objectifs à atteindre et des questions à satisfaire (Capurro & Hjørland, 2003). Il s'agit donc pour les bibliothèques publiques d'optimiser la gestion de l'information pour les différents groupes d'usagers (Hjørland, 2000).

Malgré leurs différences, ces trois approches de l'information concernent la recherche documentaire. Pour améliorer ses services d'information, chaque bibliothèque peut choisir d'investir davantage dans le transfert d'information, l'adaptation du système d'information aux besoins des usagers, ou encore la gestion de l'information pour des groupes d'usagers ciblés. Les bibliothèques publiques ont les ressources documentaires, technologiques et humaines pour satisfaire les besoins d'information.

L'alphabétisation

L'alphabétisation est elle aussi à multiples facettes. Sa définition dépend des cultures et des époques (Jackson, 1993). Aujourd'hui, deux définitions coexistent :

- (1) L'alphabétisation fonctionnelle vise à améliorer les conditions matérielles des individus et des sociétés (Ndimurukundo, 1994). Elle a pour objectif l'amélioration des conditions sociales et économiques des personnes concernées.
- (2) L'alphabétisation conscientisante vise à ce que les individus prennent conscience de leur situation afin qu'ils développent un esprit critique et prennent leur situation en main (Jackson, 1993; Ndimurukundo, 1994). C'est un modèle idéologique de l'alphabétisation (Birchall, 1990).

Dans les deux cas, l'alphabétisation représente un immense champ d'activité pour les bibliothèques publiques, y compris dans les pays occidentaux où les analphabètes sont nombreux (Castells, 1998; Fitzgibbons, 2000). Dans le milieu à l'étude,

plus de 19% des Québécois de 16 à 69 ans ont des capacités de lecture faibles ou insuffisantes, c'est-à-dire qu'ils ne peuvent sans l'aide d'autrui faire face aux exigences et à la diversité du matériel écrit, et 25% des Québécois ont des capacités de lecture moyennes (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 1998, p. 3).

Les bibliothèques publiques occupent une position idéale pour contrer l'analphabétisme pour diverses raisons : 1) elles participent à la vie de la communauté; 2) elles représentent un terrain neutre en ce sens qu'elles ne sont pas synonymes d'évaluation et de scolarité; 3) elles disposent des ressources nécessaires, y compris les ressources humaines et l'expertise pour réaliser des activités adéquates (Fournier & Gagnon, 2000). Les bibliothèques peuvent promouvoir l'alphabétisation sur deux principaux axes en fonction du public visé : de manière préventive en mettant les enfants en contact avec l'écriture et la lecture dès leur plus jeune âge, et sur le mode correctif en mettant à disposition des jeunes et adultes qui n'ont pas maintenu un niveau suffisant de compétences en lecture et écriture, des documents susceptibles de les aider à consolider leurs connaissances de base (Fournier & Gagnon, 2000; Zapata, 1994). Pour ce faire, les bibliothèques peuvent agir en partenariat avec d'autres institutions locales, nationales, ou associatives pour mettre en place des campagnes d'alphabétisation pour développer des

programmes d'activités particulières visant les enfants, les parents et les enseignants (Zapata, 1994).

La culture

S'il semble évident pour tous que les bibliothèques publiques ont une mission culturelle, mais les difficultés apparaissent quand vient le temps de définir le concept de culture (Bissonnette, 2004). En effet, ce concept est flou. Dans la définition de la culture, deux approches coexistent :

(1) La première est anthropologique. La culture est entendue comme les caractéristiques d'une civilisation (Jenks, 2005). Il s'agit de :

l'ensemble des acquis littéraires, artistiques, artisanaux, des mœurs, des coutumes et des modes de pensée et de vie qui constituent le patrimoine collectif et la personnalité d'un pays, d'un peuple, d'un groupe de peuples, d'une nation (Dollot, 1996, p. 6).

(2) La seconde approche de la culture est intellectuelle. Il s'agit du développement personnel, de l'enrichissement de l'esprit par la fréquentation des Lettres, des Sciences et des Arts (Dollot, 1996; Jenks, 2005). C'est ce qu'on appelle plus familièrement, la culture générale.

La mission culturelle des bibliothèques publiques est double, à l'image des conceptions de la culture. D'une part, les bibliothèques publiques sont le reflet de la communauté qu'elles desservent. Elles font partie du patrimoine local. Elles conservent les documents relatifs à la culture locale. Elles participent à la création de cette culture anthropologique locale. D'autre part, les bibliothèques publiques sont les dépositaires des œuvres de l'esprit, classiques et incontournables, que l'épreuve du temps, des modes et des critiques a épargnées. Enfin, les bibliothèques constituent le patrimoine culturel de demain de par les acquisitions d'œuvres contemporaines qui résistent à l'élagage (Gazo, 2005).

L'éducation

L'éducation est un concept complexe car il comprend des éléments philosophiques divergents (Wilson, 2003). Notamment, deux conceptions s'opposent quant aux objectifs de l'éducation :

- (1) Dans l'approche présocratique l'éducation vise à enseigner la vérité (Egan, 1992); c'est ce que développe Platon dans *La république* (c1966). L'éducation a alors pour objectif de transmettre les connaissances nécessaires à chacun pour qu'il ou elle s'éloigne des illusions et confusions de la vie sociale et personnelle pour au contraire se rapprocher de la vérité (Egan, 1992; Wilson, 2003).
- (2) Au contraire, dans l'approche de Rousseau (c1966), développée dans *Émile ou De l'éducation*, l'éducation a pour objectif d'inculquer à chacun les compétences d'apprentissage, d'esprit critique et de résolution de problèmes pour poursuivre de manière autonome ses propres buts (Egan, 1992).

Quels que soient les objectifs de l'éducation, les bibliothèques publiques sont à même d'offrir des ressources spécifiques à des fins d'apprentissage (Häggström, 2002; Ørnholt, 1999). Mais elles mettent également à la disposition des usagers un environnement propice à l'étude individuelle ou en groupe, des horaires adaptés, du personnel spécialisé et motivé, et des programmes de formation à la recherche documentaire (Ørnholt, 1999). Les bibliothèques publiques peuvent travailler en partenariat avec les établissements scolaires, pour le bien de tous les intervenants. Gross écrit :

The school benefits from students' improved academic performance. For the library, the partnership augments visibility and links libraries to a commonly understood definition of education and its indispensability, which we can then expand to our services for all ages¹³ (2005, p. 217).

¹³ « L'école bénéficie des performances académiques accrues des étudiants. Pour la bibliothèque, le partenariat augmente sa visibilité, la porte vers une définition commune de l'éducation et rend compte de sa nécessité, et ce pour tous les âges » [Traduction D. Gazo].

Les dernières décennies ont modifié le rythme de vie : le nombre d'heures de travail a été réduit, les aménagements du temps de travail sont devenus courants, les périodes de vie chômées se multiplient, etc., laissant plus de place au temps de loisirs (Hayes & Morris, 2005). Les loisirs ou divertissements se distinguent de toutes les obligations de la vie. Ils ne requièrent aucune expertise particulière et sont synonymes de choix. C'est le moment de faire ce que l'on veut, et non ce que l'on doit. Hartel écrit : « the concept of having *choice* underlies the notion of leisure, which is pleasurable in part because it is what we *want* to do¹⁴ » (2003, p. 229). Les divertissements sont devenus importants dans la vie des personnes et dans la société. Ils jouent un rôle de liaison et de vitalité pour la société. Ils ont aussi un impact économique croissant puisque la part des dépenses familiales concernant les loisirs est loin d'être négligeable (Hartel, 2003). Pourtant, le divertissement est mal vu par les bibliothécaires et ce, depuis son avènement dans les bibliothèques publiques, parce que cet aspect mine selon eux l'image du métier de bibliothécaire et par conséquent son statut (Snape, 1992). La mission de divertissement des bibliothèques publiques a d'ailleurs été retirée de la 3^e version du *Manifeste* de l'UNESCO pour contrer « une tendance qui, sous prétexte de vouloir répondre à toutes les formes de loisirs, parfois au nom du relativisme culturel, débouche sur une vision passivement distributive de la bibliothèque publique » (Abid & Giappiconi, 1995, p. 9). La mission de divertissement n'est pas mentionnée par l'IFLA (2001), ni par l'ALA (McClure *et al.*, 1987). Elle apparaît toutefois parmi les missions que l'ASTED assigne aux bibliothèques publiques sous la forme suivante : « soutien aux activités éducatives, économiques, industrielles, scientifiques, récréatives et culturelles » (1996, p. 13). De la même manière, la littérature scientifique est quasi-muette sur la mission récréative des bibliothèques publiques, tandis que sur le terrain elle ne fait aucun doute (Hartel, 2003; Hayes & Morris, 2005; Kruk, 1998). L'étude de Hayes et Morris (2005) démontre en effet que les bibliothèques publiques sont reconnues par le public dans leur mission de divertissement. Pour investir le champ du divertissement, les bibliothèques publiques doivent donner la priorité aux programmes destinés aux enfants

¹⁴ « Le concept du *choix* sous-tend la notion de divertissement ce qui est plaisant en partie parce que c'est ce que nous *voulons* faire » [Traduction D. Gazo].

et aux jeunes, mettre de l'avant les livres à succès, offrir des accès à Internet, élargir la collection audiovisuelle et les collections sur l'histoire locale et la généalogie, promouvoir les produits, les services, les personnes, qui font la particularité de l'endroit, et travailler avec les institutions locales (Vavrek, 2001).

Résumé sur les champs d'activité

Pour conclure sur les champs d'activité des bibliothèques publiques, il faut ici retenir que ces champs ne sont pas clairement délimités. Selon le sens que l'on donne à ces concepts, les implications pour les bibliothèques publiques sont différentes. C'est alors à chaque bibliothèque d'investir l'un et/ou l'autre de ces champs d'activité selon l'une ou l'autre définition de chaque champ. Le développement des collections, l'organisation des services, les ressources humaines et technologiques, bref l'offre au public et donc la mission sont affectées par ces choix. Le Tableau 2 permet de visualiser les différents objectifs poursuivis par les bibliothèques publiques selon les définitions des champs d'activité.

Tableau 2 - Les champs d'activité des bibliothèques publiques, leurs définitions et les objectifs afférents

Champs d'activité	Définitions	Objectifs pour les bibliothèques
Information	Entité objective	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Collecter, traiter, conserver, rechercher l'information ▪ Performance des systèmes d'information ▪ Accessibilité de l'information
	Entité subjective	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Évaluation de l'information fournie, son utilisation et ses effets ▪ Interface adaptative des systèmes d'information ▪ Performance de la recherche d'information ▪ Interactions avec les usagers
	Processus	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion de l'information pour les différents groupes d'utilisateurs
Alphabétisation	Alphabétisation fonctionnelle ou Alphabétisation conscientisante	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Partenariat avec les institutions locales ▪ Programmes d'activités
Culture	Culture anthropologique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reflet de la communauté ▪ Conservation et création de la culture locale
	Culture générale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dépôt des œuvres de l'esprit ▪ Animation de ces œuvres ▪ Constitution du patrimoine culturel de demain
Éducation	Recherche de la Vérité ou Développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressources documentaires spécifiques ▪ Horaires adaptés, personnel spécialisé et motivé, environnement propice à l'étude ▪ Programmes de formation ▪ Aide à la recherche documentaire
Divertissement	Détente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Priorité aux programmes pour la jeunesse ▪ Mise de l'avant des ouvrages à succès ▪ Accès publics à Internet ▪ Élargir les collections audiovisuelles, d'histoire locale et de généalogie ▪ Promouvoir les produits, les personnes et les services locaux ▪ Travailler avec les institutions locales

Les champs d'activité des bibliothèques publiques sont immenses et riches. Selon la manière dont ils sont perçus, les objectifs sont différents. Et les rôles à remplir divergent.

Les rôles

Les rôles sont les fonctions sociales des organisations. Les rôles des bibliothèques publiques sont au nombre de huit dans les recommandations de l'ALA. Chaque bibliothèque doit remplir quelques-uns de ces rôles possibles (McClure *et al.*, 1987). Pour ce faire, l'ALA propose des services spécialisés (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998).

Centre d'activités communautaires

La bibliothèque publique accueille et organise des rencontres et des services communautaires. Pour ce faire, elle travaille en partenariat avec les autres organisations locales et offre des locaux et des équipements pour des forums, des expositions, des clubs, etc. (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998; McClure *et al.*, 1987). Pour l'IFLA, « la bibliothèque publique a un rôle important comme espace public et lieu de réunion, particulièrement dans les communautés où existent peu d'endroits où les gens peuvent se rencontrer » (2001, p. 10). Quand les changements sociaux sont continuels, la bibliothèque publique soutient les activités communautaires et permet ainsi de maintenir une certaine continuité, un sens de la communauté et d'identité (Kerslake & Kinnell, 1998b).

Les bibliothèques publiques participent aussi à l'intégration des communautés culturelles, notamment pour les nouveaux arrivants (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998, p. 33). L'UNESCO incite d'ailleurs à « développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle » (1994, p. 2).

Le volet animation participe aussi au rôle communautaire de la bibliothèque. Les animations sont souvent considérées par les professionnels comme la voie royale pour le succès des bibliothèques publiques. Dans la politique du livre et de la lecture du Québec,

l'animation est vue comme un moyen « d'élargir la clientèle des bibliothèques publiques » (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998, p. 70).

Certains auteurs appellent les bibliothèques publiques à investir l'espace public tel que défini par Habermas (Alstad & Curry, 2003; Buschman, 2003). L'espace public désigne un espace pour l'expression de l'opinion publique dans des débats politiques et sociaux, un espace entre l'État et la vie privée (Habermas, 1992). Ces espaces publics sont en déclin dans nos sociétés occidentales, du moins les espaces physiques, à cause des budgets décroissants et de la commercialisation à outrance (Rudnicki, 2001). Pourtant, ces espaces publics sont nécessaires pour la démocratie puisque le système représentatif exclut le Peuple du pouvoir (Habermas, 1992, p.VI).

Les discussions ne « gouvernent » pas. Elles génèrent un pouvoir communicationnel qui ne peut pas remplacer, mais simplement influencer le pouvoir administratif. Cette influence se borne à la reconnaissance ou à la privation de légitimité (Habermas, 1992, p. XXX).

Les bibliothèques publiques, comme espaces physiques et virtuels, incarnent l'espace public (Alstad & Curry, 2003; Buschman, 2003). Cet espace est nécessaire pour que les individus s'engagent, au sens civique du terme, dans la communauté. Pour Chowdhury, Poulter et McNemeny (2006), une nouvelle mission incombe aux bibliothèques qui consiste à créer cet espace communautaire *via* Internet et les applications du Web 2.0.

Pour parler des bibliothèques publiques, Lawson préfère la métaphore de la « troisième place » (en anglais *third places*), c'est-à-dire un espace qui n'est ni celui de la maison ni celui du travail (2004, p. 125). Là, les activités communautaires sont moins civiques que sociales. Pour Lawson, les bibliothèques offrent : « opportunities for serendipity, companionship, and relaxation after [a] long day at work or school: they make life more colorful¹⁵ » (2004, p. 125).

¹⁵ « Des opportunités pour faire des trouvailles, se lier d'amitié ou relaxer après une longue journée au travail ou à l'école : elles rendent la vie plus colorée » [Traduction D. Gazo].

Centre d'information communautaire

La bibliothèque publique offre l'information sur les différents services communautaires utiles à la communauté qu'elle dessert. La bibliothèque peut ainsi créer un répertoire des services communautaires, indexer les journaux ou encore annoncer les événements locaux (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998). Là encore, la bibliothèque travaille en réseau avec les organisations locales (McClure *et al.*, 1987). Les bibliothèques publiques « soutiennent les réseaux communautaires, regroupent les organismes et informent la communauté sur elle-même et ses cultures » (Bibliothèque et Archives Canada, 1997, p. 2). L'accent est mis sur les collections en fonction de la communauté ou des communautés desservies. Par exemple, certaines bibliothèques publiques ont développé des services spéciaux pour les entreprises locales (Welch, 2005) et les chercheurs d'emploi (Sawyer, 1996), répondant ainsi à la recommandation de l'UNESCO qui suggère de « fournir aux entreprises locales, aux associations et aux groupes d'intérêt les services d'information adéquats » (1994, p. 2). De même l'ALA propose de créer des centres d'information sur les affaires, les carrières, etc. (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998).

Sur le plan politique, « les bibliothèques sont aussi essentielles à la bonne information du citoyen et à la transparence du gouvernement, ainsi qu'au lancement du gouvernement électronique » (IFLA, 2005a, p. 1). L'UNESCO assigne ainsi aux bibliothèques publiques le rôle d'« assurer l'accès des citoyens aux informations de toutes catégories issues des collectivités locales » (1994, p. 2). Pour ce faire, la bibliothèque peut être dépositaire des documents des instances municipales, provinciales et fédérales (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998).

Centre de support éducatif

La bibliothèque publique aide les étudiants de tous âges à atteindre les objectifs scolaires (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998; McClure *et al.* 1987). Pour l'UNESCO, les bibliothèques publiques ont pour rôle de « faciliter l'étude individuelle ainsi que l'enseignement formel à tous les niveaux » (1994).

Des collections et des espaces spécifiques sont nécessaires. La bibliothèque peut organiser des visites pour les étudiants et des formations pour la recherche documentaire; elle peut agir comme centre d'aide aux devoirs. La bibliothèque publique agit ainsi en complément des établissements scolaires (IFLA, 2001; McClure *et al.*, 1987).

Dans sa thèse, Calixto (2001) s'est intéressée à ce rôle d'éducation du point de vue des professionnels et des élus portugais. L'auteure a montré que la bibliothèque était considérée par les élus et les professionnels portugais, comme un service complémentaire à la bibliothèque scolaire. En fait, les points de vue des élus se différenciaient de ceux des professionnels relativement aux stratégies à adopter et non sur le rôle d'éducation des bibliothèques publiques.

Centre indépendant d'apprentissage

La bibliothèque propose à ceux qui ne sont plus dans le circuit scolaire d'approfondir leurs apprentissages, de réorienter leurs intérêts, etc. selon leurs besoins (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998; McClure *et al.*, 1987). L'UNESCO (1994) abonde dans ce sens : « la bibliothèque publique, clé du savoir à l'échelon local, est un instrument essentiel de l'éducation permanente, d'une prise de décision indépendante et du développement culturel de l'individu et des groupes sociaux ».

Les adultes doivent désormais continuellement mettre à jour leurs connaissances et étendre leurs compétences, en raison des changements technologiques et sociaux qui font que la carrière n'est plus un long fleuve tranquille (Kerslake & Kinnell, 1998b). L'éducation permanente peut aider à « réparer les préjudices et développer le bien-être de tous » (IFLA, 2005b, p. 1). La bibliothèque publique est l'institution par excellence pour l'éducation permanente parce qu'elle s'adresse à tous sans juger de l'âge, des compétences ni du passé des individus (Kirk, McMenemy & Poulter, 2004). Un de ses rôles est donc de soutenir « l'auto-formation » (UNESCO, 1994), « dans un contexte où la formation continue est devenue la règle » (Québec (Province). Ministère de la culture et des

communications, 1998, p. 29). Brophy et McDougall prophétisent : « The Information Age will become a Learning Age¹⁶ » (2000, p. 15).

Le concept d'éducation permanente comprend la possibilité d'accéder aux nouvelles technologies et à leurs ressources (Kendall, 2000; Schlicke, 2000). Les nouvelles technologies permettent de développer de nouveaux environnements pédagogiques et des universités virtuelles (Brophy & McDougall, 2000; Ferguson *et al.*, 2002). Or, tout le monde n'a pas la capacité de comprendre les nouvelles technologies étant donnée la rapidité des changements en ce domaine ou les moyens de les utiliser. Pourtant, cette compétence est indispensable aujourd'hui dans la vie personnelle et professionnelle de chacun (McClure, 1994). De plus, l'explosion documentaire réclame beaucoup de discernement dans l'utilisation des ressources désormais disponibles (ALA, 2000). Ainsi, ce que l'on appelle l'alphabétisation technologique, c'est-à-dire savoir identifier, accéder à et utiliser l'information électronique, est au cœur de l'éducation permanente (ALA, 2000 ; Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998; Hu, 1996 ; McClure, 1994). L'UNESCO recommande d'ailleurs de « faciliter le développement de base pour utiliser l'information et l'informatique » (1994).

Bibliothèque populaire

Dans son rôle populaire, la bibliothèque offre les documents les plus demandés pour tous les âges (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998). L'accent est mis sur les collections en fonction des demandes des usagers, de manière à augmenter le taux d'emprunt et ainsi rendre la bibliothèque plus visible dans la communauté (McClure *et al.*, 1987). « Give them what they want!¹⁷ » a été le slogan de Charles Robinson, directeur de la bibliothèque publique du comté de Baltimore (Maryland) dans les années 1970 (Sullivan, 2000, p. 148), faisant écho aux accusations d'élitisme des bibliothèques publiques américaines par Michaël Harris (1976). Pour plaire donc à tous, les bibliothécaires ont embrassé le modèle de Baltimore (Kruk, 1998). Ce modèle propose que

¹⁶ « L'ère de l'information deviendra l'ère de l'apprentissage » [Traduction D. Gazo].

¹⁷ « Donnez-leur ce qu'ils veulent ! » [Traduction D. Gazo].

le développement des collections suit les demandes du public et non les critères de qualité des bibliothécaires. Pour ce faire, la bibliothèque populaire offre des services spécifiques pour plaire à ses lecteurs et améliorer son taux de prêt : elle propose des documents en exemplaires multiples et des conditions de prêt particulières pour satisfaire au plus vite la demande (Bentley, 2006). Ce rôle est décrié par les défenseurs du rôle éducatif des bibliothèques publiques qui y voient une dérive utilitaire, individualiste, amoral et commerciale (McCabe, 2001b), même s'ils reconnaissent l'importance de la demande des documents populaires (Kruk, 1998).

Porte d'apprentissage pour les enfants d'âge préscolaire

La bibliothèque publique encourage les plus jeunes à développer le goût de lire et d'apprendre. Les parents et les différentes organisations œuvrant dans le domaine de la petite enfance sont considérés comme des partenaires (McClure *et al.*, 1987). L'UNESCO assigne aux bibliothèques publiques le rôle de « créer et renforcer l'habitude de la lecture chez l'enfant dès son plus jeune âge » (1994). C'est aussi un des objectifs poursuivis par la politique du livre et de la lecture du Québec, mettant de l'avant « l'expertise des bibliothèques publiques » en ce domaine (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998, p. 6). Pour créer cette habitude, il ne faut pas attendre que les enfants apprennent à lire, mais au contraire donner aux enfants en bas-âge l'habitude et le plaisir d'écouter des histoires de manière à développer les compétences nécessaires à l'apprentissage de la lecture (North & Allen, 2005). Les recherches ont prouvé que les enfants en contact avec le livre depuis leur plus jeune âge sont avantagés pour leur alphabétisation et leur réussite scolaire (North, 2000; North & Allen, 2005).

Bibliothèque de référence

La bibliothèque publique offre une information à jour, pertinente et utile pour la communauté qu'elle dessert, que ce soit pour la recherche d'emploi ou pour des intérêts personnels (Hemmel, Wilson et Revision Committee of the Public Library Association, 1998). La bibliothèque sert le public *in situ* ou bien à distance (McClure *et al.*, 1987). Elle

met de l'ordre dans le chaos engendré par ce qu'il est convenu d'appeler l'explosion de l'information (Bibliothèque et Archives Canada, 1997; Brophy, 2001; IFLA, 2001).

Centre de recherche

La bibliothèque publique aide les enseignants et chercheurs à mener leurs recherches, à investir de nouvelles aires de recherche, et à créer de nouvelles connaissances. La bibliothèque spécialise une partie de ses collections en fonction de la communauté scientifique qu'elle dessert (McClure *et al.*, 1987).

Résumé sur les rôles des bibliothèques publiques

Si les concepts ont évolué (par exemple le concept d'éducation permanente est préféré maintenant à celui d'apprentissage indépendant), le modèle de McClure *et al.* (1987) est toujours utile pour catégoriser les rôles des bibliothèques publiques.

Les rôles des bibliothèques publiques sont au nombre de huit pour l'ALA (McClure *et al.*, 1987). Ces rôles et l'offre de service possible qui en découle sont rappelés dans le Tableau 3.

Tableau 3 - Les rôles des bibliothèques publiques et l'offre de service possible

Rôles	Offre de service possible
Centre d'activités communautaires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Intégration des communautés culturelles ▪ Animation ▪ Espace public ▪ Troisième place
Centre d'information communautaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Information sur les services, journaux, événements locaux ▪ Services spécifiques pour les entreprises locales, les chercheurs d'emploi ▪ Accès au gouvernement électronique
Centre de support éducatif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aide aux devoirs ▪ Formation à la recherche documentaire
Centre indépendant d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Éducation permanente ▪ Alphabétisation technologique
Bibliothèque populaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documents en exemplaires multiples ▪ Conditions de prêt particulières
Porte d'apprentissage aux enfants d'âge préscolaire	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Développer le goût de lire et d'apprendre à travers les histoires racontées ▪ Développer les compétences nécessaires à l'apprentissage de la lecture
Bibliothèque de référence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>In situ</i> /à distance ▪ Mise en ordre dans le chaos de l'explosion documentaire
Centre de recherche	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Spécialisation d'une partie des collections pour les chercheurs et enseignants

Aucune bibliothèque ne peut jouer parfaitement et à elle seule ces huit rôles. Il s'agit donc pour les bibliothécaires de choisir dans quels rôles s'investir en priorité, en fonction de la communauté à desservir (McClure *et al.*, 1987). C'est donc en fonction des publics visés que la bibliothèque remplira ses rôles.

Les publics visés

Les bibliothèques publiques ont la particularité de s'adresser à tous. Le qualificatif *publique* désigne précisément cette ouverture à la communauté toute entière, sans distinction aucune. Pour l'UNESCO, « les services de bibliothèque publique sont accessibles à tous, sans distinction d'âge, de race, de sexe, de religion, de nationalité, de langue ou de statut social » (1994). Cependant, dans la littérature scientifique, professionnelle et la politique du livre et de la lecture du Québec, certains groupes de personnes sont présentés comme des publics de choix soit de par leur âge, soit de par leur situation dans la société. Ce sont principalement les enfants, les adolescents, les personnes âgées, les personnes handicapées et les communautés culturelles.

Les enfants

Les enfants constituent un public de choix pour les bibliothèques publiques sans doute parce que les bibliothèques publiques sont une des rares institutions à permettre aux enfants de devenir des membres à part entière et de participer aux activités (Kerslake & Kinnell, 1998b). Pour l'UNESCO, la bibliothèque publique doit « créer et renforcer l'habitude de lire chez les enfants dès leur plus jeune âge » (1994). La section des enfants et des jeunes de l'IFLA (2003) a édité des principes directeurs spécifiques pour les services aux enfants. L'ALA compte également une division spécifique pour les services aux enfants (*Association for Library Service to Children*) et publie de nombreux manuels à l'intention des bibliothécaires pour enfants. Ces derniers viennent à la bibliothèque avec leurs parents, leurs grands-parents, leurs éducateurs. Ces enfants usagers deviendront, on l'espère, des adultes usagers (Sullivan, 2005). Les enfants ont des besoins spécifiques à chaque étape de leur développement. Les services qui leur sont offerts sont donc très spécialisés en fonction de leur âge : 0-18 mois, 18 mois-3 ans, 3-5 ans, 6-8 ans, 8-12 ans (Sullivan, 2005). Les services généralement offerts aux enfants par les bibliothèques publiques sont les collections spécialisées, l'accès à Internet, les conseils de lecture, le service de référence, les clubs de lecture, l'aide aux devoirs et les heures du conte (Sullivan, 2005; Walter, 2001). L'heure du conte est même à l'honneur dans le Manifeste de l'UNESCO qui incite à « soutenir la tradition orale » (1994). Ainsi pour l'IFLA, « a

quality children's library equips children with lifelong learning and literacy skills, enabling them to participate and contribute to the community¹⁸ » (2003, p. 1).

Les adolescents

Les adolescents apparaissent comme un public cible dans la littérature professionnelle. L'IFLA (2008) a même édité des principes directeurs spécifiques pour les bibliothèques destinées aux adolescents.

The mission of the library with respect to young adult services is to assist the individual in achieving a successful transition from childhood to adulthood by providing both access to resources, and an environment that meets the specific needs of young adults for intellectual, emotional, and social development¹⁹ (IFLA, 2008, p. 3).

Les articles et ouvrages relatifs aux adolescents dans la littérature professionnelle s'intéressent particulièrement au développement de services spécifiques aux jeunes adultes, notamment les services électroniques (par exemple Braun, 2002; Jones, 2002), mais aussi des programmes dans lesquels les adolescents sont impliqués et ont la parole (Moreau, 2009).

Les personnes âgées

Dans la littérature, les personnes âgées figurent également parmi les publics cibles des bibliothèques publiques. L'ALA (1999) a édité des normes pour les services aux personnes âgées. Mais bien souvent les livres édités en larges caractères sont un des rares services offerts par les bibliothèques publiques pour les personnes âgées (Kleiman, 1995), avec les visites à domicile (Street, 1998). Or, les personnes qui arrivent à la retraite

¹⁸ « Une bibliothèque jeunesse de qualité prépare les enfants à l'éducation permanente et aux compétences de lecture qui leur permettront de participer et de contribuer à la vie communautaire » [Traduction D. Gazo].

¹⁹ « La mission de la bibliothèque concernant les services aux adolescents est d'aider l'individu à réussir la transition entre l'enfance et l'âge adulte en lui donnant accès à la fois à des ressources et à un environnement qui répondent aux besoins spécifiques des adolescents pour leur développement intellectuel, émotionnel et social » [Traduction D. Gazo].

aujourd'hui sont de la génération des « baby-boomers » d'après-guerre. Les stéréotypes des personnes âgées sont aujourd'hui bouleversés et de nouvelles stratégies devront être développées pour atteindre cette cible. Il s'agit maintenant de personnes qui ont eu une scolarité plus longue que celle de la génération précédente et qui sont issues de communautés culturelles diverses (Bundy, 2005; Honnold & Mesaros, 2004; Kleiman, 1995). Ce sont aussi des personnes qui veulent rester actives socialement et intellectuellement (Honnold & Mesaros, 2004; Rajkovic, 2005). De plus, ces nouveaux retraités ont appris à maîtriser les nouvelles technologies dans leur travail (Larkin-Lieffers, 2000), tandis que les personnes les plus âgées éprouvent de la difficulté à les utiliser (Larkin-Lieffers, 2000; Sheard, 2002). La retraite offre à tous ces nouveaux retraités de grandes opportunités pour approfondir leurs centres d'intérêt et en développer de nouveaux. C'est pourquoi de nouveaux services doivent leur être proposés par les bibliothèques publiques (Kendall, 1996). Ces « baby-boomers » fréquentent les bibliothèques publiques depuis longtemps et ont des attentes et des exigences particulières (Bundy, 2005). Mais outre ces nouveaux retraités, la catégorie des personnes âgées comprend aussi des personnes incapables de quitter leur domicile, des malades, des personnes dont les capacités physiques et/ou intellectuelles déclinent, etc. (Bundy, 2005). Des collections spécifiques, des groupes de discussion, des programmes de formation et de loisirs, des activités liant les personnes âgées aux enfants et adolescents, des cours d'initiation aux nouvelles technologies, des dossiers de références sur le bénévolat peuvent être initiés à leur endroit à la bibliothèque, à domicile ou encore dans les maisons de retraite (Honnold & Mesaros, 2004).

Les personnes handicapées

Les personnes handicapées sont aussi un public de choix pour les bibliothèques publiques. Pour les professionnels des bibliothèques, l'ALA (2005) a publié des normes spécifiques aux services destinés aux personnes handicapées. Le nombre de personnes handicapées s'accroît en raison du vieillissement de la population et du fait que la médecine sauve des vies au prix de certaines limitations ou incapacités physiques ou mentales (Klauber, 1996). C'est aussi un groupe hétérogène puisqu'il comprend des personnes ayant

des troubles sensoriels (audition, vision), moteurs (mobilité, agilité) ou psychiques (Janik, 1997). Chaque handicap implique donc des services spécifiques dans les bibliothèques publiques. Par exemple, l'accessibilité physique des lieux, des équipements et des nouvelles technologies est requise pour les usagers ayant des incapacités liées à l'agilité et la mobilité; une orientation, des collections, des moyens techniques et informatiques adaptés sont indispensables pour les personnes malvoyantes (Janik, 1997; Klauber, 1998). Plus généralement, des collections spéciales peuvent être utiles pour que les personnes handicapées connaissent leurs droits, les aides financières ou technologiques disponibles, l'accessibilité des services offerts dans la communauté et des informations médicales (Kerslake & Kinnell, 1998b; Klauber, 1996; Klauber, 1998).

Les communautés culturelles

Les communautés culturelles, les immigrants apparaissent comme un public particulièrement important pour les bibliothèques publiques si l'on en juge par le nombre d'articles qui y sont consacrés dans la littérature scientifique et professionnelle. L'IFLA compte une section des services des bibliothèques à destination des populations multiculturelles. Celle-ci a publié et révisé des directives spécifiques pour ce groupe d'utilisateurs (IFLA, 1998). Au cœur de la problématique de ce groupe d'utilisateurs se situe la langue maternelle qui constitue le terreau de l'identité collective (Roselli, 1997). Parce que « la langue maternelle, c'est votre cœur et vos sentiments, le contact avec votre origine et avec l'avenir de votre pays d'origine, le contact entre parents, grands-parents et enfants » (Ekman, 1999, p. 4-5), parce que « perdre le contact avec sa culture, et la langue qui la porte, c'est risquer de perdre son identité » (Bouquin-Keller, 2003, p. 34), la bibliothèque publique doit offrir des documents, des informations et des services (notamment les services de référence, la formation des usagers et les services d'animation) dans la langue maternelle des diverses communautés culturelles et encourager en même temps l'apprentissage de la langue du pays d'accueil (IFLA, 1998). Le développement des collections dans certaines langues pose problème en raison de la pauvreté éditoriale ou des barrières frontalières (Cunningham, 2004). Les ressources électroniques apparaissent alors non plus seulement comme un palliatif à ce problème, mais comme une panacée. Les

nouvelles technologies permettent aux usagers de la bibliothèque non seulement d'avoir accès à des ressources dans de multiples langues, mais elles permettent aussi de développer des services dans plusieurs langues : des ordinateurs multilingues accessibles dans les bibliothèques, des outils de recherche multilingues (répertoires et moteurs de recherche), l'infrastructure pour développer des contenus multilingues et des programmes de formation à la recherche (Cunningham, 2004). L'objectif au plan individuel est que l'immigrant s'intègre dans sa nouvelle société et devienne un citoyen actif (Jönsson-Lanevska, 2005). L'objectif au plan social est de « développer le dialogue interculturel et favoriser la diversité culturelle » (UNESCO, 1994). Il s'agit pour les bibliothèques publiques de ne pas être seulement pluralistes mais multiculturelles, c'est-à-dire de promouvoir la diversité culturelle (Du Mont, Buttlar & Caynon, 1994).

Résumé sur les publics visés par les bibliothèques publiques

D'après la littérature professionnelle, les enfants, les adolescents, les personnes âgées, les personnes handicapées et les communautés culturelles sont des publics particulièrement visés par les bibliothèques publiques. D'autres groupes sont plus rarement évoqués dans la littérature professionnelle, notamment les publics qui ne peuvent se rendre à la bibliothèque (les malades, les prisonniers) et le public adulte. Ces publics sont rappelés dans le Tableau 4.

Tableau 4 - Les publics visés par les bibliothèques publiques

Les publics cibles
Les enfants
Les adolescents
Les personnes âgées
Les personnes handicapées
Les communautés culturelles
Autres

Dans le milieu à l'étude, le Québec, les mêmes tendances se dessinent, à l'exception notoire des personnes âgées qui ne sont citées ni par la politique du livre et de la lecture (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998) ni par l'ASTED (1996). Pour les enfants, un des objectifs de la politique du livre et de la lecture du Québec est de « susciter chez les jeunes, dès la petite enfance, l'éveil à la lecture et à l'écriture et le goût de lire », notamment chez les moins de 4 ans (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998, p. 7). L'ASTED (1996) considère aussi les enfants comme une des clientèles principales des bibliothèques publiques québécoises. Par ailleurs, un des objectifs de la politique du livre et de la lecture du Québec est de « favoriser le développement et le maintien des habitudes de lecture, particulièrement chez les jeunes » (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998, p. 7). L'ASTED (1996) cite également les adolescents comme un des groupes de clientèles principales pour les bibliothèques publiques québécoises. Pour ce qui est des personnes handicapées, la politique du livre et de la lecture n'en dit mot (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998). Mais l'ASTED s'est associée à l'Office des personnes handicapées du Québec pour publier un guide destiné aux professionnels des bibliothèques publiques (Janik, 1997). Quant aux immigrants, ils sont cités dans la politique du livre et de la lecture du Québec comme étant une cible particulière pour les bibliothèques publiques (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998).

Cette catégorisation des publics est nécessaire pour offrir aux différents groupes qui composent la communauté des collections et des services appropriés. Ainsi, « public libraries have been able to contribute to maintaining sense of social cohesion by accepting the importance of the individual within their community²⁰ » (Kerslake & Kinnell, 1998b, p. 5).

²⁰ « Les bibliothèques publiques ont été capables de contribuer au maintien d'une certaine cohésion sociale en reconnaissant l'importance de l'individu à l'intérieur de la communauté » [Traduction D. Gazo].

2.1.3 Études de perception sur les bibliothèques publiques

Ces dix dernières années, quelques études sont parues sur la perception du public, des professionnels ou des élus, relative aux bibliothèques publiques. Ces recherches ont été lancées soit par les associations professionnelles (ALA, Americans for Library Council, IFLA,) ou par des organismes du milieu documentaire (OCLC, Metropolitan Cooperative Library System), soit par des chercheurs (Ladhari & Morales, 2008; Smith, 2008).

2.1.3.1 Perception du public

L'enquête menée par la Metropolitan Cooperative Library System (1999) porte sur la perception du public des bibliothèques publiques en Californie. Cinq focus-groupes de personnes inscrites ou non dans une bibliothèque publique ont été réalisés, ainsi qu'une enquête par téléphone menée sur la base d'un questionnaire auprès d'un échantillon aléatoire de résidents. Les résultats ont montré l'importance du personnel de la bibliothèque comme vecteur de qualité du service rendu. Les usagers ont répondu avoir utilisé la bibliothèque pour le divertissement et la recherche d'information. Pour eux, la bibliothèque est un endroit pour lire et emprunter des livres, avant d'être un endroit qui offre un accès aux ordinateurs et à Internet. Les programmes d'alphabétisation ont été jugés absolument nécessaires. Mais la mission principale de la bibliothèque est relative à l'éducation.

OCLC (2005) a initié une recherche auprès d'un panel d'individus résidant en Australie, au Canada, en Inde, à Singapour, au Royaume-Uni ou aux États-Unis. Un questionnaire en anglais a été envoyé par voie électronique. Les répondants sont donc des adultes anglophones qui naviguent sur Internet. De manière générale, le public connaît mal les services offerts par la bibliothèque. Au Canada, les répondants ont décrit leurs usages en bibliothèque : 30% vont à la bibliothèque pour emprunter des livres, 19% pour consulter les bases de données, 17% pour chercher de l'information dans les collections de référence, 17% pour emprunter des best-sellers, 15% pour demander de l'aide à la recherche d'information, 14% pour avoir accès à Internet, 13% pour étudier et 12% pour photocopier des articles de journaux ou revues. Aussi, 60% d'entre eux ont affirmé que le principal champ d'activité de la bibliothèque publique est l'information; environ 10% ont opté pour

le divertissement. Les attentes du public canadien touchent principalement aux collections (29% des répondants) et aux services aux usagers (29% également).

L'Americans for Libraries Council a demandé à Public Agenda (une organisation non gouvernementale qui mène des enquêtes d'opinion sur des thèmes divers) de mener une enquête auprès du public sur tout le territoire américain cette fois, concernant les bibliothèques publiques (Public Agenda, 2006). L'étude a été réalisée par téléphone auprès du grand public, ainsi que des focus-groupes de personnes inscrites ou non en bibliothèque publique. Le premier résultat à noter est la valeur que le public reconnaît à la bibliothèque. Ce que le public apprécie le plus est la bibliothèque comme lieu de rencontre, l'accès à Internet, les programmes de lutte contre l'analphabétisme, les animations, et moindrement l'orientation pour les nouveaux immigrants. La valeur accordée aux services traditionnels de la bibliothèque, notamment les collections pour les enfants et les collections de référence, est immense. L'amour du livre reste un leitmotiv même si l'accès aux ressources électroniques est grandement apprécié.

L'ALA (2006) a réalisé une enquête par questionnaire auprès de personnes âgées de 18 ans et plus résidant aux États-Unis portant sur leurs usages premiers et seconds de la bibliothèque publique. 46% des répondants ont opté pour des motifs relatifs à l'éducation, et 40% pour le divertissement. Dans ce questionnaire, les motifs relatifs à la recherche d'information étaient fractionnés (information médicale, information relative aux vacances, etc.). Si l'on ajoute les résultats relatifs à l'information quelle qu'elle soit, 49% des répondants ont opté pour des motifs reliés à l'information.

Ladhari et Morales (2008) ont utilisé un questionnaire de mesure de la qualité des bibliothèques (LibQual+ TM) auprès d'un échantillon d'utilisateurs de bibliothèques publiques canadiennes. Leurs résultats ont montré l'importance de la bibliothèque en tant que lieu; le local de la bibliothèque est perçu comme déterminant dans la qualité du service. Il doit offrir des espaces d'étude, de lecture, de formation et de rencontre. Le dernier déterminant de la qualité des bibliothèques publiques est, dans cette étude, le contrôle de l'information. Les utilisateurs sont sensibles aux espaces, aux collections et aux outils de référence, mais ne demandent pas d'aide à la recherche d'information.

Les enquêtes de perception du public posent des questions variées, si bien que leurs résultats ne peuvent être comparés. Toutefois, une constante apparaît : l'importance et la valeur de la bibliothèque publique aux yeux du public.

2.1.3.2 Perception des professionnels

La thèse de Smith (2008) porte sur la perception des bibliothécaires texans quant au rôle de la bibliothèque publique. Smith a mené deux focus-groupes et trois entrevues individuelles avec des bibliothécaires. Pour eux, le rôle le plus important de la bibliothèque publique est la présentation de la variété des points de vue (62% des répondants), la démocratie (19%), la bibliothèque en tant qu'université du peuple (14%), la bibliothèque en tant que centre communautaire (2%). Les trois services les plus importants selon les bibliothécaires sont les collections (68% des répondants), l'accès aux nouvelles technologies (62%), le service à la clientèle (51%), les services et ressources pour tous les âges (48%), l'aide à la recherche d'information (33%), le conseil de lecture (21%), les services et ressources pour toutes les cultures (11%) et la référence aux services sociaux (4%). Pour les professionnels, la fonction principale de la bibliothèque est l'information (69%), l'éducation (10%), le divertissement (4%), l'animation (4%), et autres (9%). La bibliothèque idéale pour les professionnels serait une bibliothèque qui assurerait l'égalité d'accès (43% des répondants), qui serait centrée sur la clientèle (32%), qui offrirait une aide, un service aux particuliers (11%), qui agirait en toute impartialité (6%).

La thèse de Smith (2008) repose sur un échantillon restreint et de convenance. Toutefois, c'est à ma connaissance, la seule recherche effectuée auprès des bibliothécaires, sur le rôle des bibliothèques publiques. Ses résultats sont donc précieux.

2.1.3.3 Perception des élus

La section de l'IFLA « Théorie et recherche sur la bibliothéconomie » a initié en 2002 une recherche internationale sur les attitudes des politiciens vis-à-vis des

bibliothèques publiques. Les rapports de la Croatie, de la Norvège, des Pays-Bas, de l'Ouganda et de l'Australie sont disponibles. L'étude croate a porté sur des fonctionnaires et non sur des élus. Elle n'est pas donc présentée ici. Les autres ont aussi inclus des fonctionnaires et des responsables des associations des bibliothèques. Les résultats concernant ces participants ne sont pas retenus pour cette recherche.

Audunson (2005) présente le cas de la Norvège. Il a réalisé des entrevues avec sept parlementaires de toutes les allégeances politiques en 2003, et a réutilisé les résultats d'une enquête par questionnaire qu'il avait menée en 1998 auprès d'élus municipaux. Dans cette enquête, les élus municipaux norvégiens mentionnent l'éducation comme rôle prioritaire de la bibliothèque publique, tandis que l'accueil des communautés culturelles arrive en bas de liste. Pour ces élus, l'investissement des municipalités dans les bibliothèques publiques vise la promotion de l'alphabétisation et du patrimoine, tandis que le rôle de centre communautaire n'est pas reconnu. Les entrevues avec les parlementaires ont confirmé l'importance du livre, de l'alphabétisation et du patrimoine pour les élus norvégiens. Ceux-ci sont particulièrement sensibles à la promotion du livre et de la lecture. Un seul parlementaire sur sept a évoqué l'accès aux nouvelles technologies et l'aide à la recherche d'information. Les élus nationaux sont plus sensibles à la bibliothèque en tant que lieu de rencontre que leurs homologues municipaux. Par contre, les premiers sont moins sensibles au rôle social de la bibliothèque que les seconds. Tous se retrouvent pour regretter le peu de visibilité de la bibliothèque et son absence dans les médias et autres cercles d'influence dans la société norvégienne. Les élus reconnaissent que la bibliothèque publique contribue à la société démocratique mais ne considèrent pas que ce soit son rôle de former le citoyen. Selon Audunson (2005), les bibliothèques publiques sont considérées comme des services essentiels par les élus norvégiens.

Aux Pays-Bas, la Public Library Vlissingen (2003) a mené une enquête similaire auprès d'élus municipaux, régionaux et nationaux. Pour eux, la principale fonction des bibliothèques publiques est essentiellement une fonction d'information (32,4%), une fonction culturelle (35,1% des répondants), une fonction sociale (13,5%; le pourcentage est plus élevé chez les élus des petites municipalités), une fonction éducative (5,4%) et autre (13,5%). La bibliothèque publique est largement reconnue comme un service public

essentiel (51,4% sont totalement d'accord et 48,6% sont d'accord), une institution essentielle dans une société démocratique (35,1% sont totalement d'accord et 64,9% sont d'accord), un service qui promeut l'inclusion sociale (21,6% sont totalement d'accord, 56,8% sont d'accord, mais 21,6% n'ont pas d'opinion). Par contre, le soutien à l'éducation n'est pas reconnu par les élus des Pays-Bas (18,9% sont d'accord mais 29,7% ne le sont pas, tandis que 51,4% n'ont pas d'opinion). La promotion de la liberté intellectuelle est débattue par les élus (51,4% ne sont pas d'accord, 8,11% n'ont pas d'opinion, tandis que 18% sont totalement d'accord et 21,6% sont d'accord). La capacité des bibliothèques à faire une différence dans la communauté est mise en doute par une majorité d'élus (70,3% ne sont pas d'accord, 8,11% n'ont pas d'opinion, 18,9% sont d'accord et 2,7% sont totalement d'accord). Les résultats sont donc mitigés : la bibliothèque est reconnue mais ses capacités le sont moins. Les élus des Pays-Bas apprécient plus ou moins leur participation au développement des bibliothèques publiques (2,7% extrêmement, 18,9% beaucoup, 56,8% raisonnablement, 21,6% un peu). Ceux qui n'apprécient pas mettent en cause un domaine pas assez innovateur et décisif à leur goût.

En Ouganda, Ikoja-Odongo (2003) a enquêté par questionnaire auprès de parlementaires et d'élus locaux. Pour ces derniers, la bibliothèque publique est une source d'information, de divertissement, un lieu de lecture et d'alphabétisation. Les élus voient la bibliothèque publique comme un service démocratique qui peut donner accès à l'information gouvernementale. L'auteur rappelle toutefois que les collections des bibliothèques publiques sont particulièrement désuètes.

En Australie, Smith (2004) a envoyé par courriel un questionnaire à l'ensemble des élus au niveau des municipalités et des États. Pour les élus municipaux, l'information et le divertissement sont les principales fonctions de la bibliothèque publique. Mais le rôle de centre communautaire est aussi important. Pour les élus au niveau des États, l'éducation et l'accès à l'information sont les fonctions principales de la bibliothèque publique. Pour tous, la bibliothèque est un service public essentiel qui soutient l'éducation, promeut l'inclusion sociale, la démocratie et la liberté intellectuelle. Les élus australiens reconnaissent la capacité des bibliothèques publiques à faire une différence dans la communauté.

Ces enquêtes menées sur la base d'un même questionnaire offrent des résultats variés en fonction des pays, mais aussi en fonction du niveau électoral des élus. Tous reconnaissent la bibliothèque publique mais ses fonctions varient.

2.1.4 Conclusion sur les missions des bibliothèques publiques

Cette première partie de la recension des écrits a permis de caractériser le discours officiel concernant les missions des bibliothèques publiques. À travers la littérature principalement professionnelle, les textes de référence et la politique du livre et de la lecture du Québec, la mission a été définie et les valeurs et les finalités (champs d'activité, rôles et publics visés) des bibliothèques publiques ont été explicitées.

Les études de perception témoignent de la confusion des chercheurs et des répondants entre les concepts de rôles, missions, fonctions, etc. Une seule constante apparaît : la reconnaissance de la bibliothèque publique pour les élus, le public et évidemment les professionnels. Sinon, les résultats sont extrêmement variés mais d'autant plus précieux que ces enquêtes sont rares.

Cette recension des écrits témoigne également du peu de recherches faites sur les missions des bibliothèques publiques. Smith propose une hypothèse : « perhaps there is so little in-depth discussion of this topic in the literature because the library profession as a whole thinks that they agree or at least know what the answers are²¹ » (2008, p. 39). Comme Smith (2008) et Watts et Samuels (1984), cette recension montre le manque de consensus sur les missions des bibliothèques publiques au sein même de la profession.

²¹ « Peut-être y-a-t-il peu d'articles de profondeur sur ce sujet dans la littérature parce que les professionnels dans leur ensemble pensent qu'ils sont d'accord ou du moins pensent qu'ils savent ce que c'est » [Traduction D. Gazo].

2.2 Les élus municipaux québécois face aux bibliothèques publiques

Cette seconde partie de la recension des écrits a pour objectif de présenter les rôles et responsabilités des élus municipaux québécois face aux bibliothèques publiques. La littérature professionnelle sur ce sujet abonde tandis que la littérature scientifique est rare.

Les bibliothèques publiques autonomes sont généralement placées sous la tutelle administrative des élus municipaux québécois. Un panorama historique s'impose pour comprendre comment les élus municipaux ont peu à peu pris en charge le sort des bibliothèques publiques au Québec. Mais, l'intérêt de ces élus municipaux pour les bibliothèques publiques est remis en cause, tandis que leurs rôles et responsabilités sont immenses.

2.2.1 Introduction des bibliothèques publiques dans la gestion municipale

Un retour sur l'échelle du temps permet de comprendre comment les bibliothèques publiques ont été introduites dans la gestion municipale québécoise.

La première loi sur les bibliothèques promulguée en 1890 et autorisant les municipalités à créer une bibliothèque municipale, n'a de répercussions immédiates que dans quelques municipalités anglophones (Gallichan, 1992; Lajeunesse, 2004; Savard, 1997). Ainsi, de 1901 à 1950, seulement 13 bibliothèques municipales sont créées au Québec, puis 24 entre 1951 et 1960 (Mittermeyer, 1988). Ces bibliothèques disposent d'un budget de fonctionnement dérisoire comparé à leurs homologues ontariens, d'un personnel bénévole et de locaux de fortune. Aucune politique ne guide leurs activités (Boisvert, 1993). C'est l'adoption de la loi sur les bibliothèques publiques à la fin de 1959 qui donne le coup d'envoi des bibliothèques publiques au Québec (Panneton, 1995; Savard, 1998). Le ministère de la Culture, nouvellement créé, décide de sensibiliser les municipalités et de les aider financièrement et techniquement pour la création de bibliothèques publiques (Panneton, 1995), mais leurs rôles restent vagues (Gagnon, 1985). Dans les années 1970 une politique plus incitative est proposée (Commission d'étude sur les bibliothèques

publiques du Québec, 1987; Gagnon, 1985; Panneton, 1995). Pour la première fois, les bibliothèques publiques font l'objet d'un atelier lors du congrès de l'Union des municipalités du Québec en 1979 (Gagnon, 1985). L'intérêt des élus municipaux pour les bibliothèques publiques y est palpable (Laborit & Dubois, 1983). En 1980, le ministre des Affaires culturelles, Denis Vaugeois, présente un plan quinquennal de développement des bibliothèques publiques qui prévoit de nouvelles mesures pour inciter les municipalités à investir davantage et à compléter l'aménagement du territoire et le réaménagement des bibliothèques existantes (Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec, 1987; Panneton, 1995). Ce plan augmente de près de 150% les subventions (Savard, 1998; Séguin, 1995). Mais dès 1986 le nouveau gouvernement coupe de 25% les subventions d'aide au fonctionnement des bibliothèques et impose un moratoire sur le programme d'aide à la construction et à la rénovation des bibliothèques (Gagnon, 1985; Lajeunesse, 2005; Panneton, 1995). La part municipale du financement des bibliothèques publiques ne cesse de croître tandis que la part de l'État tend à faiblir (voir annexe 1). De plus, la loi de 1959 est abrogée de fait en 1992 par la loi 52 créant le ministère de la Culture (Crépeau, 1999; Panneton, 1995), suivie de près par la loi créant le ministère de la Culture et des Communications qui fait aujourd'hui office de loi pour les bibliothèques publiques (Québec (Province), 1994). Seuls les alinéas 16 et 17 concernent les bibliothèques publiques autonomes; ils peuvent être résumés comme suit : 1) le ministre consulte les municipalités et les milieux professionnels pour définir les besoins et établir les objectifs des services offerts par les bibliothèques publiques; et 2) le ministre établit les priorités et les moyens pour promouvoir la coopération des services, fournir un appui professionnel ou technique et recueillir et publier les statistiques (Québec (Province), 1994). Sur le plan politique, la *Politique des Arts et de la Culture* (Québec (Province). Ministère des Affaires culturelles, 1992) a laissé une portion congrue aux bibliothèques publiques (Brault, éd., 1992; Lajeunesse, 2005; Panneton, 1995). Mais elle a eu pour effet d'inciter les municipalités à adopter des politiques culturelles locales (La Durantaye, 2002). Dans la politique du livre et de la lecture du Québec, intitulée *Le temps de lire, un art de vivre*, les municipalités sont maintenant qualifiées de « premières responsables » des bibliothèques publiques (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 1998, p. 30).

En résumé, il a fallu attendre les années 1960 pour qu'apparaissent les bibliothèques publiques sur l'agenda du gouvernement québécois. Mais les efforts gouvernementaux en ce domaine ne sont pas constants. Depuis une vingtaine d'années, l'État se désengage sur les plans législatif et financier, laissant les municipalités seules maîtres d'œuvre en ce domaine. Pour Lajeunesse : « le ministère de la Culture et des Communications n'offre ni vision ni direction. Heureusement que les municipalités ont pris conscience de leur rôle en lecture publique » (2004, p. 45). Toutefois, l'intérêt des élus municipaux québécois pour les bibliothèques publiques prête à discussion.

2.2.2 L'intérêt des élus municipaux québécois pour les bibliothèques publiques

Au Québec, Gauthier et Roy-Valex (2004) ont relevé une opinion nouvelle de la culture chez les élus municipaux qui y voient un investissement rentable à moyen et long terme sur les plans économique et collectif. Pour autant, « beaucoup de travail resterait à faire pour sensibiliser les élus à la question du développement culturel » (Gauthier & Roy-Valex, 2004, p. 366) et les critiques vis-à-vis des élus municipaux sont courantes.

En effet, pour Baillargeon, les élus municipaux « ont souvent peu d'idée des possibilités qu'offre une bibliothèque publique pour le développement culturel de ses usagers » (2005a, p. 368). Pour lui,

il n'est pas certain, enfin, que les décideurs et les planificateurs en matière de développement culturel, au plan local, soient toujours très conscients des effets et des changements sociaux sur la constellation des pratiques culturelles de leurs citoyens, ni sur le fait que les bibliothécaires des municipalités soient désormais dans une position stratégique en cette matière (Baillargeon, 2004a, p. 463).

Baillargeon appelle les bibliothécaires, ceux-là même qui « s'entendent pour qualifier d'incultes ces [...] élus » (2002, p. 37), à être moins réservés et à changer les mentalités des élus municipaux québécois (Baillargeon, 2005a, Baillargeon, 2007). Les élus

municipaux ne sont pas fiers de leurs bibliothèques selon Lefebvre-Roux (1993). Les objectifs des élus étant d'être reconduits dans leurs fonctions municipales, la bibliothèque publique n'apparaît pas comme une carte maîtresse à jouer dans la compétition électorale québécoise (Mittermeyer, 1994). Simon enfonce le clou : Si « les bibliothèques publiques sont un échec au Québec [c'est] à cause de la fausse perception qu'en ont tous les gens et les hommes politiques » (1994, p. 4).

Outre ces écrits d'opinion, Mittermeyer (1989) propose une recherche empirique très intéressante à ce sujet. Elle a montré que, si plus de la majorité des élus considèrent que leurs activités vis-à-vis des bibliothèques sont importantes, ils sont beaucoup moins nombreux à considérer leurs activités comme essentielles. Le Tableau 5 présente un extrait de ces résultats relatifs aux activités des élus telles que perçues par les élus eux-mêmes (extrait de Mittermeyer, 1989, p. 156). Il ressort de cette étude que, parmi les activités possibles, « « planifier un programme de développement à moyen et long terme des services offerts par la bibliothèque » soit l'activité gagnante » (Mittermeyer, 1989, p. 151), mais les activités des élus s'opèrent « en vase clos » (Mittermeyer, 1991, p. 10); les activités tournées vers l'extérieur de la mairie (vers la bibliothèque de la municipalité ou d'autres municipalités, vers des conférences ou le ministère) ne sont pas essentielles pour les élus québécois. Mittermeyer (1991) a également enquêté auprès de ces mêmes municipalités sur le support financier concédé aux bibliothèques publiques relativement à d'autres postes budgétaires, en s'appuyant sur les rapports financiers municipaux. Ses résultats ont montré que les bibliothèques occupent le quatrième ou le cinquième rang dans l'ensemble du budget du secteur Loisirs et Culture, et « dans une très grande proportion ce pourcentage est inférieur à 15% » (Mittermeyer, 1991, p. 14).

Tableau 5 - Les activités des élus
(Extrait de Mittermeyer, 1989, p. 156)

Variables	Élus		Total (%)
	Essentiel (%)	Important (%)	
Discuter de la bibliothèque avec le responsable, en-dehors des réunions du conseil	34	56	90
Organiser, sur une base annuelle, une rencontre avec les citoyens pour discuter des services offerts par la bibliothèque	17	60	77
Visiter la bibliothèque régulièrement	24	60	84
Consulter les représentants du Ministère des affaires culturelles responsables du développement des bibliothèques publiques	20	60	80
Assister aux activités d'animation organisées par la bibliothèque	13	59	72
Assister à des conférences, colloques ou congrès, portant sur les bibliothèques publiques	10	60	70
Faire la promotion des services offerts par la bibliothèque auprès des groupes et organismes de la communauté	30	56	86
Participer activement à l'élaboration des buts et objectifs de la bibliothèque	32	51	83
Planifier un programme de développement à moyen et long terme des services offerts par la bibliothèque	40	51	91
Visiter d'autres bibliothèques	10	61	71
Discuter du service de la bibliothèque avec des élus d'autres municipalités	10	66	76

L'intérêt affiché par les élus municipaux québécois pour les bibliothèques publiques paraît réel pourtant le soutien financier est mitigé. Cela démontre encore une fois qu'une des responsabilités des bibliothécaires est bien de convaincre les élus municipaux de l'importance de la bibliothèque dans la municipalité et la communauté (Baillargeon, 2007; Bertrand, 1999; Rasmussen & Jochumsen, 2003), c'est-à-dire d'influencer le point de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques. Enfin, il apparaît que les élus municipaux peuvent, par de multiples activités, interagir avec la bibliothèque publique. Il s'agit donc maintenant de voir comment la bibliothèque publique s'insère dans la gestion municipale québécoise.

2.2.3 Rôles et responsabilités des élus municipaux québécois

Le système municipal québécois se compose de plusieurs types de municipalités. Certaines municipalités sont régies par le Code municipal (Québec (Province), 2007a); ce

sont des municipalités de petite taille. Les municipalités plus grosses sont régies par la Loi sur les cités et villes, le statut de cité étant tombé en désuétude depuis les années 1970 (Québec (Province), 2007b). Enfin, quelques municipalités sont régies par des lois spéciales. Toutefois, « bien que régies par des fondements juridiques différents, on peut admettre que la différence, entre les municipalités urbaines [...] et les municipalités de villages et de campagne [...] a tendance à s'amenuiser sous la pression du mouvement de l'urbanisation au Québec » (Gravel, 1999, p. 21-22).

À travers les textes de loi et la littérature professionnelle, le fonctionnement municipal est présenté, notamment les rôles des élus municipaux québécois en ce qui a trait aux bibliothèques publiques autonomes. Dans un second temps, les responsabilités des élus municipaux vis-à-vis des bibliothèques publiques sont explicitées.

2.2.3.1 La gestion municipale

La gestion municipale au Québec est décidée par un conseil municipal élu. Elle est alors menée par le directeur général de la municipalité et les fonctionnaires employés dans les divers services et départements de la municipalité.

Le conseil municipal

Le conseil municipal, composé d'un maire et de plusieurs conseillers municipaux (au minimum six dans les municipalités de moins de 20 000 habitants), est élu pour quatre ans. Dans les grandes municipalités, il existe aussi des conseils d'arrondissement dont les élus siègent au conseil de ville. Certaines fonctions sont alors déléguées aux conseils d'arrondissement, notamment la fonction Loisirs dont dépendent généralement les bibliothèques publiques (Québec (Province). Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, 2005). Dans le cas des villes fusionnées en 2002 puis démembrées en 2006, les municipalités sont responsables des services de proximité, dont les bibliothèques publiques, tandis que les services d'intérêt collectif sont gérés par des conseils d'agglomérations (Québec (Province). Ministère des Affaires municipales et des Régions, 2005).

L' élu joue principalement trois rôles : il représente les électeurs auprès du conseil municipal et informe les citoyens; il légifère dans le cadre des compétences de la municipalité, principalement urbanisme, zonage, réseau routier local, transport en commun en milieu urbain, eau potable, assainissement des eaux usées, gestion des matières résiduelles, développement communautaire et culturel, cour municipale, habitation, logement social, police, protection des incendies, mesures d'urgence, mais aussi culture, loisirs, activités communautaires, parcs, développement économique local, production d'énergie, environnement, salubrité, nuisances et sécurité (Québec (Province). Ministère des Affaires municipales et des Régions, 2005); il administre la municipalité et ses services de manière à viser l'efficacité et une utilisation rationnelle des ressources de la municipalité (Québec (Province), 2007a, article 142.1; Québec (Province), 2007b, article 47). Le maire a droit de surveillance, d'enquête et de contrôle sur le fonctionnement des services municipaux, dont la bibliothèque publique autonome (Québec (Province), 2007b, article 52). Le conseiller municipal peut être nommé à des commissions ou à des comités créés par le conseil; la bibliothèque relève d'une de ces commissions, ou d'un de ces comités. L' élu peut aussi être en charge de dossiers spéciaux (Prévost, 1999; Québec (Province), 2007a, article 82; Québec (Province), 2007b, article 70).

Représentation et information des citoyens

Les conseillers municipaux sont élus pour représenter les citoyens. Mais ils doivent, en retour, les informer. Pour ce faire, les élus peuvent utiliser divers outils de communication. Parmi eux, le bulletin municipal est particulièrement intéressant parce qu'il est destiné à informer régulièrement le public sur la gestion municipale et non sur un service en particulier. Le bulletin municipal est un périodique d'information dont l'objectif est de « renseigner efficacement et de favoriser l'utilisation maximale des services offerts à la population. Son contenu résume la vie municipale » (Penven & Lupien, 1997, p.27). Il permet de renseigner les citoyens, de promouvoir les événements et de légitimer l'action du conseil municipal (Lux, 2002).

Les bibliothèques publiques ne sont pas des enjeux politiques dans la mesure où elles ne sont pas l'objet de polémiques, débats, etc. dans les instances politiques ni dans les campagnes électorales (Rasmussen & Jochumsen, 2003; Tarin, 1998; Usherwood, 1993). Pour Baillargeon, « de toutes les institutions culturelles, la bibliothèque publique semble être la plus discrète, celle dont on parle le moins » (2004b, p. 11). Le bulletin municipal présente les événements qui touchent la bibliothèque publique tout au long de son histoire.

Législation

Dans son rôle de législateur, l'élu produit des politiques. Une politique culturelle municipale est un « cadre général par lequel une municipalité exprime par écrit ses aspirations et ses volontés » (La Durantaye, 2001, p. 32). Dans la politique, la municipalité définit « les domaines qu'elle considère de sa responsabilité, le rôle qu'elle entend exercer et les limites de son engagement » (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, Regroupement québécois du loisir municipal, 1997, p. 29). La municipalité exprime ses priorités, ses valeurs, ses représentations des bibliothèques publiques entre autres. L'adoption d'une politique culturelle municipale étant un préalable requis par le gouvernement québécois pour signer une entente globale de développement culturel (Québec (Province). Ministère des Affaires culturelles, 1992, p. 135), de nombreuses municipalités se sont dotées de politiques culturelles municipales (Gauthier & Roy-Valex, 2004; Ricard & Garon, 2004). Quatre-vingt pour cent de ces politiques ont en effet été adoptées après 1992 (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 2000a), soit après la publication de la *Politique des arts et de la culture* (Québec (Province). Ministère des Affaires culturelles, 1992). En 2000, 3,3% des municipalités avaient une politique culturelle. Mais si l'on ne regarde que les municipalités de plus de 10 000 habitants, plus du tiers d'entre elles ont une politique culturelle, concernant 42% de la population totale du Québec (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 2000a, p. 3). Les bibliothèques se situent au troisième rang des domaines d'action mentionnés dans les objectifs des politiques culturelles municipales du Québec, suggérant que « ce volet de l'action culturelle municipale représente maintenant un acquis » (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 2000a, p.

9). Pourtant les bibliothèques ne sont mentionnées que dans 11,3% des politiques culturelles municipales du Québec (La Durantaye, 2002, p. 308).

Administration

Dans son rôle d'administrateur, l'élu décide de la structure administrative de la municipalité, c'est-à-dire le canevas sur lequel sont positionnés les différents acteurs sur différents paliers hiérarchisés. Au Québec, la structure administrative d'une municipalité est organisée sur trois paliers : le premier est celui du conseil municipal élu; le second est celui du directeur général qui, sous l'autorité du conseil, est responsable de l'administration de la municipalité (Québec (Province), 2007a, article 211; Québec (Province), 2007b article 113-114; Québec (Province). Ministère des Affaires municipales et des Régions, 2005); et les services municipaux se situent au troisième palier. Ces services peuvent être divisés en deux catégories selon qu'il s'agisse de services de soutien à la gestion municipale, comme le service de gestion des ressources humaines, ou bien de services de première ligne c'est-à-dire des services directement en lien avec les citoyens. Les gestionnaires des services municipaux, dont le responsable de la bibliothèque, se chargent d'appliquer les décisions prises par le conseil municipal. Ils doivent rendre des comptes au conseil (Québec (Province), 2007a, article 176.5; Québec (Province), 2007b, article 82). Ils agissent comme intermédiaires entre le conseil et la population (Québec (province). Ministère des Affaires municipales et des Régions, 2005).

Dans cette structure, les bibliothèques publiques relèvent ainsi souvent du service Loisirs (Gagnon, 1996; Gravel, 1999; Prévost, 1999). Les services municipaux des loisirs se sont diversifiés dans les années 1990. La culture, le développement sociocommunautaire et le « récréotourisme » se sont ajoutés au sport (Gagnon, 1996, p. 161-164). Ainsi, en 2005, sur 106 bibliothèques publiques autonomes au Québec, 53 étaient sous la responsabilité du service des loisirs, 19 du directeur général, 2 du secrétaire trésorier, 15 du service culturel, 11 d'un conseil d'administration et 6 d'une autre entité (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 2007).

Au Québec, il n'est pas rare de constater, dans l'organisation administrative de nos municipalités, que culture soit une subdivision de loisir et que la bibliothèque soit une subdivision de culture. C'est dire la place qu'on lui donne souvent dans la hiérarchie municipale (Baillargeon, 2004b, p. 12).

Cependant, selon la taille des villes, la départementalisation est différente. Dans tous les cas,

la place de la bibliothèque dans l'organigramme est significative parce qu'elle détermine les moyens de communication entre la bibliothèque et son autorité de tutelle (Mittermeyer, 1994).

2.2.3.2 Les responsabilités des élus vis-à-vis des bibliothèques publiques

Dans la littérature, on distingue cinq niveaux d'intervention des municipalités dans la gestion des bibliothèques publiques :

- (1) Ce sont les élus qui décident de l'existence ou non des bibliothèques publiques. En effet, la création des bibliothèques est laissée à l'initiative des élus. Au Québec, rien n'a jamais obligé ni n'oblige encore les municipalités à créer une bibliothèque publique (Crépeau, 1999; Gagnon, 1985). L'élue peut donc choisir de créer, de réaménager ou de fermer tout ou une partie de la bibliothèque publique.
- (2) Les élus interviennent dans la définition des missions, des objectifs des bibliothèques publiques et de leurs modalités d'application. En réalité, divers groupes d'acteurs influencent les missions des bibliothèques publiques : les élus, les usagers et les professionnels au plan local (Bertrand, 2002), mais plus globalement, on peut y ajouter les organismes professionnels ou culturels comme l'ASTED et l'UNESCO (Bouthillier, 1997). Toutefois, c'est le conseil municipal qui entérine les missions de la bibliothèque publique autonome dans une délibération ou un règlement.
- (3) Toutes les décisions concernant le niveau des ressources (humaines, matérielles et financières) et les contrats pour les activités sont prises par les élus. L'autorité et la décision politique leur reviennent (Bertrand, 1995). Ainsi, ils décident en matière de ressources humaines à allouer aux bibliothèques (en termes de recrutement, de salaire et de carrière),

des ressources matérielles (mobilier, outils technologiques de travail, etc.), des ressources financières et des contrats avec des intervenants pour des activités diverses.

(4) Les élus demandent des comptes aux bibliothécaires. Ils peuvent imposer des évaluations qualitatives et quantitatives des activités des bibliothèques publiques.

Tout officier municipal est tenu de faire à la municipalité ou à toute personne autorisée, de la manière fixée par le conseil, un rapport par écrit sur toutes les matières relevant de ses fonctions... (Québec (Province), 2007a, article 176.5; Québec (Province), 2007b, article 82).

(5) Les employés municipaux, y compris les bibliothécaires, n'ont pas à répondre aux plaintes des citoyens. Ultimement, ce sont les élus qui reçoivent les plaintes des usagers insatisfaits, à moins d'avoir instauré un service de relations publiques formé à cet effet (Mittermeyer, 1994). Généralement, tout ce que souhaite l' élu responsable de la bibliothèque est de ne pas en entendre parler; cela veut dire que tout va bien (Mittermeyer, 1994).

Conséquemment, les actions des élus vis-à-vis des bibliothèques publiques s'articulent autour de ces cinq responsabilités indiquées dans le Tableau 6.

Tableau 6 - Les actions des élus municipaux pour les bibliothèques publiques

Responsabilités des élus	Les actions possibles des élus
Existence	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Création ▪ Réaménagement ▪ Fermeture
Définition des missions, des objectifs et des modalités d'application	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Énoncé de mission ▪ Politiques diverses ▪ Plan stratégique
Allocation des ressources et décisions sur les activités	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Budget ▪ Personnel ▪ Technologies ▪ Ententes et contrats pour les activités
Mesure de l'efficacité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapport annuel d'activités
Plaintes des citoyens	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registre des plaintes ▪ Service de « relations publiques »

2.2.4 Conclusion sur les élus municipaux québécois

Dans ce second volet de la recension des écrits, l'introduction des bibliothèques publiques dans la gestion municipale a été présentée sur un plan historique. Il est ainsi apparu que les municipalités québécoises ne cessent d'investir dans les bibliothèques publiques depuis 1960, notamment depuis le début des années 1980. Puis, les intérêts des élus vis-à-vis des bibliothèques publiques ont été discutés. Si ces intérêts existent, ils ne sont pas uniformément partagés ni définitifs. Enfin, les rôles et responsabilités des élus municipaux québécois face aux bibliothèques publiques ont été explicités. Il ressort que les élus municipaux québécois disposent d'un certain nombre de moyens d'agir sur le fonctionnement des bibliothèques publiques et notamment sur leurs missions. Ils en ont aussi le pouvoir. Reste la motivation.

2.3 Conclusion du chapitre 2

Dans cette étude, la recension des écrits avait pour objectif de dresser à travers la littérature le portrait, d'une part, des missions des bibliothèques publiques et, d'autre part, des élus municipaux québécois vis-à-vis des bibliothèques publiques. La recension des écrits a ainsi permis de voir toute la complexité et la richesse des missions des bibliothèques publiques dans lesquelles tous les éléments sont intrinsèquement liés. L'absence de consensus quant aux missions des bibliothèques publiques dans la littérature professionnelle est illustrée.

La recension des écrits a également permis de distinguer en quoi les élus étaient concernés par les bibliothèques publiques dans la gestion de la municipalité. La question qui persiste dans la littérature concernant les élus municipaux québécois vis-à-vis des bibliothèques publiques touche à leur soutien vis-à-vis des bibliothèques publiques.

Le cadre conceptuel est construit dans le chapitre suivant afin de présenter les concepts qui sont étudiés et leurs indicateurs, relativement aux missions des bibliothèques publiques du point de vue des élus municipaux québécois.

3 Cadre conceptuel

La recension des écrits a permis de caractériser le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques et de comprendre les rôles et responsabilités des élus municipaux québécois face aux bibliothèques publiques. Il est maintenant nécessaire de préciser le cadre conceptuel qui va permettre de poursuivre les objectifs de recherche.

Comprendre les points de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques autonomes, en comparaison avec les pratiques des bibliothèques au plan local, est l'objectif général de cette recherche. Or, pour Fortin, « comprendre le phénomène du point de vue du participant » est un objectif caractéristique des études qualitatives (1996, p. 220). Les recherches qualitatives peuvent adopter diverses positions épistémologiques. Schwandt (2000) en distingue trois : l'interprétativisme, l'herméneutique et la construction sociale. Dans la position interprétative, l'action humaine est signifiante et intentionnelle. L'étude porte sur les actions, les expériences humaines, leurs sens. L'herméneutique s'intéresse aux conditions contextuelles de la signification des actions humaines. Dans la construction sociale, ce qui importe est la construction du sens par les individus (Schwandt, 2000). On peut ajouter à la typologie de Schwandt la position critique dont l'objectif est de relever dans les discours le pouvoir des dominants (Hardy, 2001; Rouleau, 2007). Ces quatre positions épistémologiques qualitatives sont mises en parallèle dans le Tableau 7.

Tableau 7 - Quatre positions épistémologiques qualitatives

(adapté de Patton, 2002; Rouleau, 2007; Schwandt, 2000)

	Interprétative	Herméneutique	Construction sociale	Critique
Objectifs	Comprendre les processus de fabrication du sens à partir de l'expérience du monde réel	Comprendre le contexte de l'interprétation	Comprendre comment, pourquoi le sens est construit, et les effets de cette construction	Dénoncer les abus de pouvoir et changer la société
Questions centrales	Comment les individus construisent-ils du sens à partir de leurs expériences? Comment les individus construisent-ils des explications qui permettent de donner du sens aux situations nouvelles?	Quelles sont les conditions qui permettent d'interpréter une action humaine?	Comment les individus construisent-ils du sens? Quels sont leurs points de vue, leurs vérités, explications, croyances et vision du monde? Quelles sont les conséquences de leurs constructions sur leurs comportements et pour ceux avec qui ils interagissent?	Comment l'idéologie et le pouvoir des dominants sont-ils à l'œuvre dans un phénomène?

Les objectifs spécifiques de cette étude sont les suivants : 1) caractériser le discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques autonomes; 2) comprendre l'incidence du discours des élus municipaux québécois au plan local sur le sens même des missions des bibliothèques publiques; 3) comparer le discours des élus aux pratiques des bibliothèques publiques au plan local; et 4) susciter chez les participants et les lecteurs de cette thèse une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques. Autrement dit, il s'agit de comprendre comment les élus municipaux québécois, dans leurs discours, construisent leurs points de vue sur les missions des bibliothèques publiques autonomes, en comparaison avec les pratiques des bibliothèques au plan local. Au regard du tableau ci-dessus, il apparaît que les objectifs de cette étude sont similaires aux objectifs de la construction sociale. La construction sociale est donc l'approche choisie ici.

3.1 La construction sociale de la réalité

La construction sociale de la réalité s'appuie sur la relativité de la notion de vérité ou de réalité : « la réalité n'existe pas en-dehors du système d'acteurs qui la produit » (Baumard, 1997, p. 3). Dans la réalité à la fois subjective et objective, les individus ont des capacités d'apprentissage et d'action. La réalité est construite par ces acteurs, via le langage, selon des conditions contextuelles et temporelles. Ces fondements sont maintenant expliqués.

3.1.1 Subjectivisme *versus* objectivisme

La réalité sociale est à la fois subjective et objective. La vie quotidienne se présente comme une réalité interprétée par les individus, une réalité possédant un sens de manière subjective, un monde cohérent (Berger & Luckmann, 1966). La réalité se présente alors comme un monde intersubjectif, un monde partagé, malgré les perspectives propres à chacun. Les interprétations sont donc multiples, sans que l'on puisse dire que certaines sont vraies ou valides et d'autres pas (Crotty, 1998; Heracleous, 2004).

Social construction, or constructivist philosophy, is built on the thesis of ontological relativity, which holds that all tenable statements about existence depend on a worldview, and no worldview is uniquely determined by empirical or sense data about the world²² (Patton, 2002, p. 96-97).

Mais en même temps, l'individu reconnaît qu'il existe quelque chose d'extérieur à lui, un monde social objectif (Berger & Luckmann, 1966).

Social constructionism is at once realist and relativist. To say that meaningful reality is socially constructed is not to say that it is not real. [...] Constructionism in epistemology is perfectly compatible with realism in ontology²³ (Crotty, 1998, p. 63).

²² « La construction sociale, ou la philosophie constructiviste, est basée sur la thèse de la relativité ontologique, selon laquelle tous les énoncés sur l'existence dépendent d'un point de vue, et aucun point de vue n'est uniquement déterminé par les données empiriques ou sensibles du monde » [Traduction D. Gazo].

²³ « Le constructionnisme social est à la fois réaliste et relativiste. Dire que la réalité signifiante est socialement construite ne signifie pas que la réalité n'existe pas. [...] Le constructionnisme en épistémologie est parfaitement compatible avec le réalisme ontologique » [Traduction D. Gazo].

Les points de vue des élus sont ainsi considérés dans cette étude comme des versions personnelles, multiples et diverses, autrement dit subjectives d'une réalité sociale objective et co-construite par les institutions spécialisées, les bibliothèques et les élus.

3.1.2 Capacités des individus

La construction de sens est une activité humaine; les individus ont la capacité d'apprendre de leurs actions, de leurs expériences. En ce sens, les auteurs parlent des individus en tant qu'agents réflexifs ou acteurs (Rouleau, 2007; Van Dijk, 1997).

The individual-as-actor constructs internal knowledge of facts, values and procedures through ongoing interaction between his or her internalised knowledge and his or her participation in the external world²⁴ (Talja, Tuominen & Savolainen, 2005, p. 85).

Les individus occupent une place centrale dans la construction sociale, puisque « les structures sociales ou les formes globales de la vie en groupe sont reproduites, appropriées et transformées dans les pratiques, les interactions et les conversations quotidiennes » (Rouleau, 2007, p. 163).

Il va sans dire que les élus municipaux occupent une place prépondérante dans la présente recherche parce qu'ils ont non seulement les capacités humaines de réflexion qui vont être mises à contribution dans cette étude, mais aussi parce qu'ils ont de nombreuses responsabilités vis-à-vis des bibliothèques publiques, notamment en ce qui concerne leurs missions, et ont le pouvoir politique et décisionnel pour agir.

²⁴ « L'individu en tant qu'acteur construit sa connaissance interne des faits, valeurs et procédures à travers les interactions continues entre sa connaissance intériorisée et sa participation au monde extérieur » [Traduction D. Gazo].

3.1.3 Texte *versus* contexte

Le langage occupe une place prépondérante dans la construction de la réalité parce qu'il constitue le système conventionnel de signes grâce auquel les individus partagent leurs points de vue (Berger & Luckmann, 1966). Autrement dit, « nous vivons publiquement, en utilisant des significations qui appartiennent au domaine public et selon des procédures de négociation et d'interprétation partagées par notre entourage » (Bruner, 1991, p. 28). Les individus construisent et partagent les rôles et les identités à travers leur langage actualisé dans les textes (Van Dijk, 1997).

Le sens n'est donc pas inhérent à l'objet réel, attendant d'être dévoilé. Il est construit dans un contexte particulier. Van Dijk définit le contexte comme « something we need to know about in order to properly understand the event, action or discourse, something that functions as background, setting, surroundings, conditions or consequences²⁵ » (1997, p. 11). Mais la définition du contexte ne fait pas consensus parmi les spécialistes.

Le discours des élus est central dans la présente recherche. C'est par le biais de leurs discours que les points de vue des élus sont étudiés. Mais ce discours s'inscrit dans un contexte particulier dont il est nécessaire de tenir compte pour mieux le comprendre.

3.1.4 Temporalité

La construction sociale s'intéresse aux conditions et aux étapes du processus de construction du sens. La fabrication de sens est rétrospective (Berger & Luckmann, 1966). L'intérêt pour la recherche est de remonter le fil du temps pour tenter de comprendre comment le sens a été construit au fil des expériences de l'individu.

²⁵ « Quelque chose que nous avons besoin de connaître pour comprendre correctement l'évènement, l'action ou le discours, quelque chose qui fonctionne comme arrière-plan, endroit, environnement, conditions ou conséquences » [Traduction D. Gazo].

Temporality in this sense refers to the temporal location of a communicative action in relation to other communications and situational features of a social context that influence how agents in that context interpret this action²⁶ (Heracleous & Barrett, 2001, p. 760-1).

Les points de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques se sont ainsi construits au fur et à mesure de leurs expériences personnelles et politiques avec ces bibliothèques. Il est donc nécessaire de connaître leurs expériences.

3.1.5 Construction et déconstruction

Toute construction peut être déconstruite. Ainsi si la réalité est construite, il est possible de la déconstruire, c'est-à-dire de remettre en question ce qui est pris pour acquis pour montrer comment le sens de cette réalité a été construit.

Le chercheur entreprend en fait une démarche de « re-construction » *a posteriori* des événements pour mettre au jour les processus qui ont mené à la naturalisation des phénomènes sociaux et organisationnels. Le point de vue de la construction sociale implique donc une démarche de recherche visant à repérer les mécanismes de stabilisation de la réalité sociale (Rouleau, 2007, p. 166).

Les discours des élus municipaux vont être déconstruits de manière à faire émerger les pris pour acquis et le processus de construction du sens à travers le langage.

3.1.6 Résumé sur la construction sociale

Pour résumer, l'approche de la construction sociale permet d'orienter la recherche vers une compréhension en profondeur de la construction de sens et des pratiques d'un groupe de personnes ainsi que des pris pour acquis sur lesquels s'appuient ces constructions

²⁶ « La temporalité dans ce sens réfère à la situation temporelle d'un acte de communication en relation avec d'autres communications et caractéristiques situationnelles dans un contexte social qui influe sur la manière dont les agents, dans ce contexte, interprètent cette action » [Traduction D. Gazo].

de sens et ces pratiques (Talja, Tuominen & Savolainen, 2005). Le contexte, la temporalité et l'émergence des pris pour acquis par la déconstruction du discours sont des éléments importants pour comprendre le processus de construction de sens.

Le discours est au centre de la construction sociale de la réalité, parce que « without discourse, there is no social reality, and without understanding discourse, we cannot understand our reality, our experiences, ourselves²⁷ » (Philipps & Hardy, 2002, p. 2). Le discours des élus municipaux québécois constitue donc l'objet de cette recherche pour comprendre les points de vue de ces élus.

3.2 Le discours

Depuis la fin des années 1970, les chercheurs ont considéré le langage non plus seulement comme le reflet de la réalité mais ont porté leur attention sur les aspects symboliques et métaphoriques du langage comme éléments participant à la construction de la réalité sociale (Heracleous, 2006; Martín Rojo, 2001; Van Dijk, 1985). Par le discours, les individus produisent des concepts, des catégories, des relations, lesquels permettent de rendre le monde compréhensible et positionnent les individus vis-à-vis de ces concepts, catégories et relations (Hardy, Palmer & Phillips, 2004). Mais les définitions du discours varient.

Les approches discursives sont multiples mais partagent les postulats suivants : le discours peut avoir plusieurs sens et plusieurs fonctions; le discours est une pratique sociale. Cependant, les diverses approches discursives ne s'entendent pas sur la définition de la notion de discours, la conceptualisation et le traitement du contexte, l'accent mis sur l'énoncé ou la pratique discursive, le type de discours analysé, la méthode d'analyse et l'objectif théorique (Wood & Kroger, 2000). Sur cet axe de différenciation des objectifs théoriques des diverses approches discursives, deux dimensions apparaissent dans la littérature :

²⁷ « sans discours, il n'y a pas de réalité sociale, et si nous ne comprenons pas les discours, nous ne pouvons comprendre notre réalité, nos expériences, nous-mêmes » [Traduction D. Gazo].

(1) La description du discours a pour objectif de comprendre son fonctionnement. La théorie des actes de langage, l'ethnométhodologie et la psychologie sociale discursive sont les principales approches descriptives du discours. Outre leur objectif commun de comprendre les processus discursifs, elles se caractérisent par une définition du discours comme unité de texte. Mais elles sont toutes trois accusées de ne pas tenir compte du contexte social du discours et de se limiter au discours en tant qu'énoncé particulier, sans lien avec le discours circulant sur le sujet;

(2) La critique du discours a pour objectif d'en dénoncer les contraintes et les abus. La linguistique critique, les approches Foucaaldiennes et l'analyse critique proposée par Fairclough sont les approches critiques du discours les plus répandues. Elles ont pour objectif commun de faire ressortir l'idéologie cachée dans les discours et appellent à l'émancipation des dominés. Les approches critiques sont accusées d'un manque de clarté pour certains concepts, notamment celui du contexte, et sur le manque de preuve des effets du discours. De plus, elles peuvent paraître déterministes en ce sens que les contraintes dans le discours pèsent forcément sur les individus (Blommaert, 2001; Blommaert & Bulcaen, 2000). Les approches critiques paraissent également bien ambitieuses quant au changement social recherché (Hammersley, 1997). Enfin, les approches critiques du discours s'appuient sur des *a priori* concernant le pouvoir (Blommaert, 2001; Wood & Kroger, 2000).

Parce que chacune de ces approches discursives a ses propres forces et faiblesses, le cadre conceptuel de cette étude est construit de manière à faire valoir les contributions de chaque approche et à restreindre leurs faiblesses, c'est-à-dire que sont recherchées à la fois la compréhension du discours en profondeur conformément aux approches descriptives du discours et la contextualisation du discours empruntées aux approches critiques, sans toutefois verser dans la dénonciation du pouvoir et la recherche du changement social.

3.3 Le cadre conceptuel de la thèse

L'objectif général de cette recherche est de comprendre le point de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques autonomes en comparaison avec les pratiques des

bibliothèques publiques au plan local. Il s'agit de décrire le discours des élus municipaux québécois, les processus de construction du sens et l'écart entre le discours et les pratiques, et non de dénoncer le pouvoir des élus sur les bibliothèques publiques. L'approche discursive adoptée ici est donc descriptive et non critique. Cependant, un des fondements de la construction sociale de la réalité est la contextualisation du discours. Aussi, pour aller au-delà de la seule dimension textuelle proposée par l'approche descriptive du discours, les dimensions contextuelle et sociale du modèle critique proposé par Fairclough (1992) sont empruntées, sans pour autant viser un objectif critique. Le cadre conceptuel ainsi construit comprend quatre dimensions : individuelle, textuelle, contextuelle et sociale.

3.3.1 La dimension individuelle

Selon la perspective de la construction sociale de la réalité, l'individu apprend de ses expériences, construit son point de vue étape par étape. Il est au centre de la construction de sens (Rouleau, 2007).

Dans cette thèse, les élus sont les sujets mêmes de l'étude. Leur expérience vis-à-vis de la bibliothèque publique et leur expérience d'élus en charge du dossier bibliothèque sont les indicateurs de la dimension individuelle du cadre conceptuel, comme indiqué dans le Tableau 8.

Tableau 8 - La dimension individuelle du cadre conceptuel et ses indicateurs

Concept	Indicateurs
Expérience	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expérience vis-à-vis des bibliothèques publiques ▪ Expérience en tant qu'élus

3.3.2 La dimension textuelle

Selon la psychologie sociale discursive développée par Potter et Wetherell (1987), le discours a des fonctions variables. Ils écrivent : « people are using their language to construct versions of the social world. The principal tenet of discourse analysis is that

function involves construction of versions²⁸ » (Potter & Wetherell, 1987, p. 33). Le discours est ici constructif; il emprunte des objets réels et des catégories d'objets appelés des répertoires interprétatifs. Ces répertoires sont des registres de termes et métaphores qui permettent à l'auteur du discours de caractériser et d'évaluer les actions et les événements (Potter & Wetherell, 1987).

Repertoires can be seen as the building blocks speakers use for constructing versions of actions, cognitive processes and other phenomena. Any particular repertoire is constituted out of a restricted range of terms used in a specific stylistic and grammatical fashion²⁹ (Wetherell & Potter, 1988, p. 172).

Ces répertoires regroupent des usages habituels d'arguments, de thèmes, de lieux communs et de métaphores (Martín Rojo, 2001). Ils n'appartiennent à aucun groupe social particulier et sont construits à partir de l'expérience propre à chacun. Les individus construisent alors leur version du monde à partir d'un choix de vocabulaire et de métaphores pour évoquer certains thèmes.

Le thème est l'idée qui constitue le sujet d'un discours; autrement dit, il désigne ce sur quoi porte le discours. Le choix du vocabulaire est donc particulièrement important pour évoquer les thèmes. Trois critères permettent d'identifier un thème dans le discours (Owen, 1984) :

- (1) la récurrence correspond à l'apparition à au moins deux reprises d'un même sens sous de multiples vocables;
- (2) la répétition nécessite le même vocabulaire utilisé à plusieurs reprises pour évoquer le même sens;

²⁸ « Les individus utilisent le langage pour construire des versions du monde. Le postulat principal de l'analyse de discours est que la fonction du discours implique la construction de plusieurs versions » [Traduction D. Gazo].

²⁹ « Les répertoires peuvent être considérés comme des blocs de construction que les locuteurs utilisent pour construire différentes versions des actions, des processus cognitifs et autres phénomènes. Chaque répertoire est constitué d'un éventail restreint de mots utilisés dans un style spécifique et une grammaire particulière » [Traduction D. Gazo].

(3) la force réfère pour les discours oraux à l'inflexion de la voix, le volume, les pauses qui servent à mettre en valeur certains mots plus que d'autres. Pour les discours écrits, la force réside dans les procédés typographiques pour mettre l'accent sur certains mots.

Du grec *metaphora* qui signifie transfert, la métaphore « opère un transfert de sens entre mots ou groupes de mots, fondé sur un rapport d'analogie plus ou moins explicite » (Robrieux, 2000, p. 49); elle « fixe des équivalences d'imagination » (Henry, 1971, p. 63). La métaphore surprend le lecteur/auditeur par une figure de style imagée et indirectement reliée au propos (Aristote, 1960). La métaphore peut avoir plusieurs objectifs :

- (1) permettre de désigner quelque chose dont le langage ne nous permet pas de rendre compte de manière littérale et d'offrir de nouvelles manières de voir des situations existantes, de créer de nouveaux concepts (Hausman, 2006; Le Guern, 1973; Petrilli, 2006; Ricoeur, 1975);
- (2) aider à rendre concrètes des situations non structurées ou à percevoir des similitudes là où les intérêts paraissaient jusque-là incompatibles (Hausman, 2006; Le Guern, 1973; Petrilli, 2006; Ricoeur, 1975);
- (3) donner une image vivante de futures actions possibles (Sackmann, 1989) et réduire les ambiguïtés présentes (Hill & Levenhagen, 1995). La métaphore agit alors comme une force de « création » selon Henry (1971, p. 64), une force d'innovation puisqu'elle éclaire le présent, donne une direction à suivre, sans toutefois limiter les possibilités (Hill & Levenhagen, 1995; Lakoff & Johnson, 1980; Petrilli, 2006; Sackmann, 1989);
- (4) apporter des informations sur la vision du locuteur (Détrie, 2001; Ricoeur, 1975). « L'intention est de produire du sens, de dire la façon dont le sujet perçoit le monde : un point de vue » (Détrie, 2001, p. 162);
- (5) émouvoir. La métaphore permet de provoquer une réaction affective. « La métaphore sert à exprimer une émotion ou un sentiment qu'elle cherche à faire partager » (Le Guern, 1973, p. 76).

Dans tous les cas, la métaphore n'est pas un phénomène linguistique mais un phénomène de discours, et donc de pensée (Charbonnel, 1999; Lakoff & Johnson, 1980; Petrilli, 2006; Ricoeur, 1975).

Ainsi, les élus municipaux québécois construisent leurs points de vue sur les missions des bibliothèques publiques autonomes à partir de leur expérience et opèrent des choix linguistiques à travers les répertoires interprétatifs. Le Tableau 9 présente les indicateurs propres à la dimension textuelle du cadre conceptuel.

Tableau 9 - La dimension textuelle du cadre conceptuel et ses indicateurs

Concepts	Indicateurs
Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Récurrence des idées à travers des termes divers ▪ Répétition des mêmes termes ▪ Force : inflexion de la voix, volume sonore (discours oraux), procédés typographiques (discours écrits)
Métaphores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Création de concept ▪ Similitude ▪ Futur possible ▪ Point de vue de l'auteur ▪ Émotion à partager

La psychologie sociale discursive a été adoptée dans diverses disciplines et a le mérite de s'intéresser tant aux énoncés écrits qu'oraux (Wood & Kroger, 2000). Elle permet ici de poursuivre le premier objectif spécifique de la recherche, à savoir « caractériser le discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques autonomes », sur la base de ces deux éléments que sont les thèmes et les métaphores. Mais la perspective de la construction sociale exige la prise en compte du contexte et de la temporalité dans la compréhension du discours, lesquels sont absents de la psychologie sociale discursive. C'est pourquoi les dimensions contextuelle et sociale du modèle de Fairclough (1992) sont ajoutées dans le cadre conceptuel de cette étude.

3.3.3 La dimension contextuelle

La dimension contextuelle comprend le contexte de production et le contexte d'interprétation des discours (Fairclough, 1992). Il ne s'agit plus seulement d'étudier les discours seuls mais de tenir compte de leur contexte, le contexte étant ce qui fait du texte (un objet) un discours (une pratique).

Le contexte de production des discours est particulièrement déterminant; il influe notamment sur la sélection par le locuteur des thèmes abordés et du niveau de langue (Kerbrat-Orecchioni, 1996). Par exemple, dans le cas des élus municipaux, les choix linguistiques ne seront pas les mêmes s'il s'agit d'un discours oral prononcé lors d'une inauguration et s'il s'agit d'un texte écrit, officiel. Le contexte de production comprend plusieurs composantes :

- (1) le locuteur : son statut, son but (Hymes, 1986; Maingueneau, 1996);
- (2) le medium : les principes discursifs ne sont pas les mêmes selon que l'énoncé est écrit ou oral : « with regard to channels, one must further distinguish modes of use³⁰ » (Hymes, 1986, p. 63). Par exemple, la règle du tour de parole n'existe pas pour les énoncés écrits;
- (3) le genre : les genres du discours sont définis comme des « types relativement stables d'énoncés » (Bakhtine, 1984, p. 265). Le locuteur choisit un genre de discours particulier en fonction de ce qu'il a à dire, de ses partenaires, de la situation de l'échange verbal (Bakhtine, 1984). Par exemple, si c'est un énoncé écrit, il peut s'agir d'un compte-rendu de réunion, d'un article de journal, d'un communiqué d'information municipale, etc. Si c'est un énoncé oral, cela peut être une entrevue transcrite ou bien le texte d'une allocution prononcée dans une situation particulière, etc.;
- (4) le lieu et le moment, c'est-à-dire l'environnement physique de la production des discours (Hymes, 1986; Kerbrat-Orecchioni, 1996).

Le contexte d'interprétation des discours est tout aussi déterminant pour lever les ambiguïtés (homonymie, polysémie, contenu implicite du discours) et situer la place et le rôle de l'auteur/locuteur et du lecteur/auditeur dans l'interaction (Kerbrat-Orecchioni 1996). Par exemple, les choix linguistiques d'un élu ne seront pas les mêmes dans le cas d'un discours destiné à paraître dans la revue municipale visant le grand public et dans le cas d'un discours destiné au personnel de la bibliothèque. Dans le contexte d'interprétation des discours, deux éléments sont déterminants :

³⁰ « En ce qui concerne le canal de communication, on doit distinguer différents modes d'utilisation » [Traduction D. Gazo].

- (1) les caractéristiques des destinataires visés par le discours sont indispensables à la compréhension de celui-ci (Hymes, 1986). Il peut s'agir des citoyens d'une ville ou bien d'un groupe particulier d'individus, ou encore les employés de l'organisation, etc. L'interprétation peut donc être individuelle ou collective;
- (2) la distribution des discours est importante parce qu'elle influe sur leur réception (Fairclough, 1992). Par exemple, les textes administratifs sont rendus publics selon une procédure et des circuits bien établis.

Le Tableau 10 présente la dimension contextuelle du cadre conceptuel et ses indicateurs.

Tableau 10 - La dimension contextuelle du cadre conceptuel et ses indicateurs

Concepts	Indicateurs
Contexte de production du discours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Locuteur ▪ Médium ▪ Genre ▪ Lieu et moment
Contexte d'interprétation du discours	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Destinataire visé ▪ Distribution du discours

Mais au-delà du contexte immédiat (contextes de production et d'interprétation du discours), les discours s'inscrivent dans une dimension sociale plus large.

3.3.4 La dimension sociale

Dans la dimension sociale, Fairclough (1992) distingue le contexte organisationnel, le contexte social et historique et les effets du discours.

3.3.4.1 Le contexte organisationnel

Le contexte organisationnel permet de tenir compte de la structure et de la culture organisationnelles. Ainsi, les rôles de chacun des participants de l'énonciation

(auteur/locuteur et lecteurs/auditeurs) sont particulièrement pertinents pour la compréhension des discours (Fetzer, 2004). Trois éléments sont nécessaires à la contextualisation organisationnelle des discours :

- (1) l'organigramme permet de situer les différents départements (comme la bibliothèque publique) dans l'organisation;
- (2) l'histoire du département est un élément clé, nécessaire à la compréhension des discours relatifs à ce département;
- (3) les ressources allouées témoignent du soutien apporté par l'organisation au département.

Dans cette étude, il est donc important de situer la bibliothèque publique dans l'organigramme de la municipalité, de connaître l'histoire de la bibliothèque dans la municipalité et les ressources que la municipalité lui alloue.

3.3.4.2 Le contexte historique et social

Le contexte social dans lequel les discours organisationnels se situent constitue le macrocontexte. Il peut comprendre toutes sortes de caractéristiques. Toutefois, certaines de ces caractéristiques sont plus pertinentes que d'autres dépendamment des discours (Kerbrat-Orecchioni, 1996). Le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques exposé dans la première partie de la recension des écrits est notamment un élément essentiel du contexte social des bibliothèques publiques.

Le contexte historique est particulièrement important pour situer les discours dans le temps. Ainsi, certains événements peuvent permettre de comprendre d'autres événements survenus ensuite. Par exemple, l'adoption d'une nouvelle politique culturelle provinciale ou municipale peut influencer sur le discours des élus municipaux concernant les missions des bibliothèques publiques.

Mais le contexte social et historique est difficilement définissable *a priori*. Bien des événements ont pu avoir des effets sur le discours des élus municipaux québécois. Dans le milieu des bibliothèques publiques québécoises, la parution de la politique sur le livre et la

lecture, la création de BAnQ, la fusion des municipalités sont des événements de nature à changer les discours des élus municipaux, mais ce ne sont que des exemples possibles.

3.3.4.3 Les effets des discours

Fairclough (1992) distingue trois ordres d'effets possibles des discours sur leurs destinataires : 1) les effets sur le sens (les effets idéationnels), 2) les effets sur les relations sociales et 3) les effets sur les identités sociales. Il les définit ainsi :

the identity function relates to the ways in which social identities are set up in discourse, the relation function to how social relationships between discourse participants are enacted and negotiated, the ideational function to ways in which texts signify the world and its processes, entities and relations³¹ (1992, p. 64).

Dans la présente recherche, pour poursuivre le second objectif spécifique de recherche, « comprendre l'incidence du discours des élus municipaux sur le sens même des missions des bibliothèques publiques autonomes », les effets idéationnels sont essentiels. Au contraire, les effets sur les relations sociales et les identités sociales proposés par Fairclough ne sont pas retenus dans cette étude parce qu'ils ne correspondent pas à l'objectif descriptif poursuivi; ils répondent à un objectif critique consistant à dénoncer les relations de pouvoir.

Le discours produit des effets idéationnels, des effets de sens. Autrement dit, le discours impose un sens par certains termes qui introduisent des mises en ordre et limitent ainsi la pluralité des sens possibles. Cette clôture des sens s'opère autant au niveau du contenu explicite (l'énonciation) que du contenu implicite (la présupposition). Dans tous les cas, les pris pour acquis ont un effet insidieux et puissant sur les lecteurs/auditeurs : ils imposent une version indiscutable et indisputable de la réalité, une version légitimée aux

³¹ « La fonction identitaire est relative à la manière dont les identités sociales sont mises en place dans le discours, la fonction relationnelle à la manière dont les relations sociales entre les participants du discours sont établies et négociées, et la fonction idéationnelle à la façon dont les textes évoquent le monde et ses processus, entités et relations » [Traduction D. Gazo].

lecteurs/auditeurs. Pour Suchman, « this kind of taken-for-grantedness represents both the most subtle and the most powerful source of legitimacy identified to date³² » (1995, p. 583).

Au niveau de l'énonciation

L'énonciation « définit l'attitude du locuteur devant son propre énoncé et devant la situation » (Courdesses, 1971, p. 23). De manière générale, les verbes sont essentiels dans l'analyse des effets idéationnels (Courdesses, 1972; Kerbrat-Orecchioni, 1986). Par exemple, lorsque l'auteur/locuteur s'exclut du discours et utilise des verbes analytiques ou descriptifs (par exemple : « il existe »), il introduit un effet de vraisemblance, autrement dit un pris pour acquis indiscutable. Au contraire, lorsque l'auteur/locuteur s'insère dans son discours à travers le « je » ou le « nous » et utilise des verbes énonciatifs (« je pense », « je dis », « nous déclarons », etc.) ou évaluatifs (« je crois », « nous considérons », etc.), il admet la subjectivité de son propos. Les verbes performatifs indiquent aux lecteurs/auditeurs des discours les nécessités et les injonctions (par exemple : « il faut », « nous devons », etc.). Les verbes inscrivent aussi une ligne chronologique sur laquelle les formes conjuguées indiquent des actions accomplies, donc prises pour acquis (par exemple « la bibliothèque a été construite de manière à répondre aux besoins des usagers actuels et futurs ») ou des actions non accomplies qui introduisent une incertitude et une multiplicité de possibles (par exemple « la nouvelle bibliothèque devra répondre aux besoins actuels et futurs des citoyens »). Les verbes d'état (« être » et « avoir » par exemple) permettent à l'auteur/locuteur d'énoncer ce qui est pour lui une vérité. Courdesses inclut aussi dans son analyse du discours ce qu'elle appelle « les transformations » (1971, p. 26) : les phrases négatives, interrogatives, passives et les nominalisations. Une phrase négative « implique toujours un énoncé inverse exprimé ou implicite, c'est-à-dire un rapport dialectique spatial ou temporel avec l'autre » (Courdesses, 1971, p. 26). Par exemple dans « l'ancienne bibliothèque n'était pas bien située dans le village », l'auteur/locuteur apprécie l'emplacement de la nouvelle bibliothèque dans le village. Une phrase interrogative

³² « Ce type de pris pour acquis représente à la fois la plus subtile et la plus puissante source de légitimité identifiée jusqu'à maintenant » [Traduction D. Gazo].

introduit une incertitude dans la construction de sens de l'auteur/locuteur. Les phrases passives et les nominalisations suppriment le sujet agissant. Par exemple, dire que « le développement des collections a été fait de manière à attirer les citoyens de tous âges » a pour effet de faire disparaître du propos la ou les personnes qui ont mené à bien le développement des collections. Ces transformations sont facultatives. Mais si elles sont choisies par l'auteur/locuteur, c'est pour modéliser le discours dans un sens précis. Les adverbes sont aussi des indicateurs de la subjectivité du locuteur/auteur (par exemple : « Heureusement, il existe ici une dynamique de lecture exceptionnelle »). Ainsi, « plus la distance [entre l'auteur/locuteur et ses lecteurs/auditeurs] est grande, plus le discours devient didactique » écrit Courdresses (1971, p. 25); le sens est contraint, imposé, pris pour acquis, seul légitime.

Au niveau de la présupposition

Le contenu implicite exige des lecteurs/auditeurs d'établir des inférences basées sur leurs compétences linguistiques, encyclopédiques (connaissance du contexte extra verbal), rhétorico-pragmatiques (connaissance des principes discursifs) et logiques (Kerbrat-Orecchioni, 1986). Il comprend des présupposés et des sous-entendus. Dans la présente étude, seuls les présupposés importent parce qu'ils sont inscrits dans le discours, contrairement aux sous-entendus (Ducrot, 1984; Kerbrat-Orecchioni, 1986) : « les présupposés, s'ils ne constituent pas en principe l'objet essentiel du message, sont tout de même bel et bien véhiculés par l'énoncé, dans lequel ils se trouvent (à la différence des sous-entendus) intrinsèquement et incontestablement inscrits » (Kerbrat-Orecchioni, 1986, p. 21). Autrement dit, les présupposés ne sont pas sensibles au contexte d'énonciation et nécessitent la seule compétence linguistique pour être compris. Les présupposés sont porteurs d'information; l'auteur/locuteur les donne « en marge de la ligne argumentative du discours » (Ducrot, 1984, p. 40). La suite du discours ne doit donc pas porter sur eux, mais ils doivent être acceptés par les lecteurs/auditeurs pour que la communication continue (Ducrot, 1972). Les présupposés correspondent à des réalités déjà connues et admises par les lecteurs/auditeurs, des réalités prises pour acquis et qui ne peuvent être remises en question (Ducrot, 1984; Kerbrat-Orecchioni, 1986). Présupposer c'est donc placer la

communication dans l'hypothèse où l'interlocuteur saurait déjà (Ducrot, 1972) : « les posés sont simplement *proposés* comme vrais au destinataire, les présupposés lui sont plus brutalement *imposés* » (Kerbat-Orecchioni, 1986, p. 32). Ainsi la présupposition se caractérise par :

la possibilité qu'elle donne d'emprisonner l'auditeur dans un univers intellectuel qu'il n'a pas choisi, mais qu'on présente comme coextensif au dialogue lui-même, et qui ne peut plus être nié ni mis en question sans que soit refusé en bloc ce dialogue (Ducrot, 1984, p. 30).

Les présupposés peuvent être amenés par un élément lexical du discours. Pour Kerbat-Orecchioni, les présupposés apparaissent dans le discours à travers les verbes conjugués qui introduisent une indication temporelle dans le propos (par exemple « la bibliothèque répondait aux besoins » présuppose que la bibliothèque ne répond plus aux besoins d'aujourd'hui), les verbes qui présupposent la vérité/fausseté du propos (par exemple « je regrette que les classes du primaire ne viennent pas à la bibliothèque » présuppose que les classes du primaires ne viennent effectivement pas à la bibliothèque) et certains morphèmes qui introduisent un jugement de valeur (par exemple « la bibliothèque n'offre pas encore de CD » présuppose que le prêt de CD est souhaitable). Les présupposés peuvent également être amenés par la syntaxe même du discours. Les expressions définies, les nominalisations, les subordonnées relatives (comparatives, hypothétiques ou causales) et certaines appositions de termes sont de nature à présupposer du sens (Kerbat-Orecchioni, 1986). Les articles définis donnent un aspect non différentiel aux sujets auxquels ils se rapportent. Ils en présupposent non seulement l'existence mais aussi l'unicité. Par exemple quand un élu parle de « la bibliothèque », il présuppose qu'une bibliothèque existe effectivement et que les lecteurs/auditeurs savent bien qu'il s'agit de la bibliothèque municipale de la ville en question. La nominalisation consiste à transformer un verbe en un nom. Ainsi, l'action n'apparaît pas comme telle; la nominalisation a pour effet de réduire le dynamisme dans l'action. Par contre, son résultat est pris pour acquis. Par exemple, dans « l'État agit pour la culture » l'affirmation pourrait être remise en cause par certains. Au contraire, dans « l'action de l'État pour la culture », l'auteur/locuteur ne permet pas que l'on remette en question le fait que l'État agisse. L'apposition consiste à grouper des phrases, des termes reliés par la ponctuation ou non, ce qui implique des

relations de cause à effet et un sens que tout le monde admet (par exemple le concept de « ville-lecture » présuppose que les lecteurs/auditeurs savent et acceptent qu'il s'agit d'une ville reconnue pour ses efforts en faveur de la lecture).

La distance entre l'auteur et son discours, les pris pour acquis, les interrogations dans le discours, l'usage du futur, du conditionnel ainsi que des verbes performatifs sont les indicateurs des effets idéationnels du discours.

3.3.4.4 L'écart entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques

L'analyse de discours vise la confrontation des discours aux pratiques réelles (Phillips & Hardy, 2002; Martín Rojo, 2001). Il s'agit de vérifier dans cette étude si le discours de l'élu coïncide avec les pratiques des bibliothèques au plan local, par le biais de l'offre de service et les ressources de la bibliothèque au cours des dix dernières années. Il ne s'agit pas de mesurer l'écart entre le discours et les pratiques, mais de voir sur quels sujets un écart existe.

3.3.4.5 Résumé de la dimension sociale

Dans la dimension sociale, le contexte organisationnel présente la place de la bibliothèque dans la structure municipale et son histoire. Le contexte socio-historique offre les événements parallèles au discours qui ont pu l'influencer. Un ordre d'effet du discours est retenu du modèle de Fairclough (1992) : les effets idéationnels, c'est-à-dire les effets du discours sur le sens même des missions révélés par la distance entre l'auteur et son discours, les pris pour acquis, les interrogations, l'usage du futur et du conditionnel et les impératifs (objectif 2 de la recherche). L'écart entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques publiques par l'offre de service et les ressources de la bibliothèque au plan local est ajouté à la dimension sociale afin de poursuivre le troisième objectif de recherche. Le Tableau 11 rappelle les indicateurs de la dimension sociale.

Tableau 11 - La dimension sociale du cadre conceptuel et ses indicateurs

Concepts	Indicateurs
Contexte organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> Place de la bibliothèque dans l'organigramme de la municipalité Histoire de la bibliothèque Ressources de la bibliothèque
Contexte social et historique	<ul style="list-style-type: none"> Événements parallèles au discours (notamment le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques)
Effets du discours	<ul style="list-style-type: none"> Distance, pris pour acquis, interrogations, futur et conditionnel, impératifs
Écart discours/pratiques	<ul style="list-style-type: none"> Comparaison du discours avec l'offre de service et les ressources de la bibliothèque

3.4 Conclusion du chapitre 3

La présente étude s'inscrit dans la perspective de la construction sociale selon laquelle la réalité sociale n'est pas donnée mais construite par les individus par le langage. Pour comprendre le discours et comment il construit la réalité sociale, le cadre conceptuel comporte quatre dimensions : la dimension personnelle caractérise l'élus, la dimension textuelle des discours comporte les thèmes et métaphores employés par les auteurs des discours; la dimension contextuelle situe ces discours dans leur contexte de production et leur contexte d'interprétation; la dimension sociale comprend le contexte organisationnel des discours, leur contexte historique et social, leurs effets sur le sens et la comparaison avec les pratiques des bibliothèques.

Pour résumer, l'élus municipal québécois, à partir de son expérience de la bibliothèque (dimension individuelle), puise dans des répertoires interprétatifs pour évoquer par des thèmes et des métaphores, les missions des bibliothèques publiques (dimension textuelle). Chaque discours de l'élus s'inscrit dans un contexte de production et un contexte d'interprétation particuliers (dimension contextuelle). Chaque discours s'inscrit aussi dans un contexte social et historique particulier (dimension sociale). Toutes ces composantes contextuelles sont à prendre en compte pour mieux comprendre les choix opérés au niveau textuel. Le discours des élus est ainsi analysé à travers les thèmes et métaphores utilisés et dans leurs contextes. Ce discours influe sur le sens même des missions et ne reflète pas

toujours la réalité des pratiques des bibliothèques au niveau de leur offre de service et de leurs ressources. Toutefois, le discours des élus n'est pas si déterministe qu'il y paraît; leur discours est influencé par leur expérience, le contexte organisationnel de chaque municipalité et plus largement par le contexte historique et social. La figure 2 représente ce cadre conceptuel récuratif.

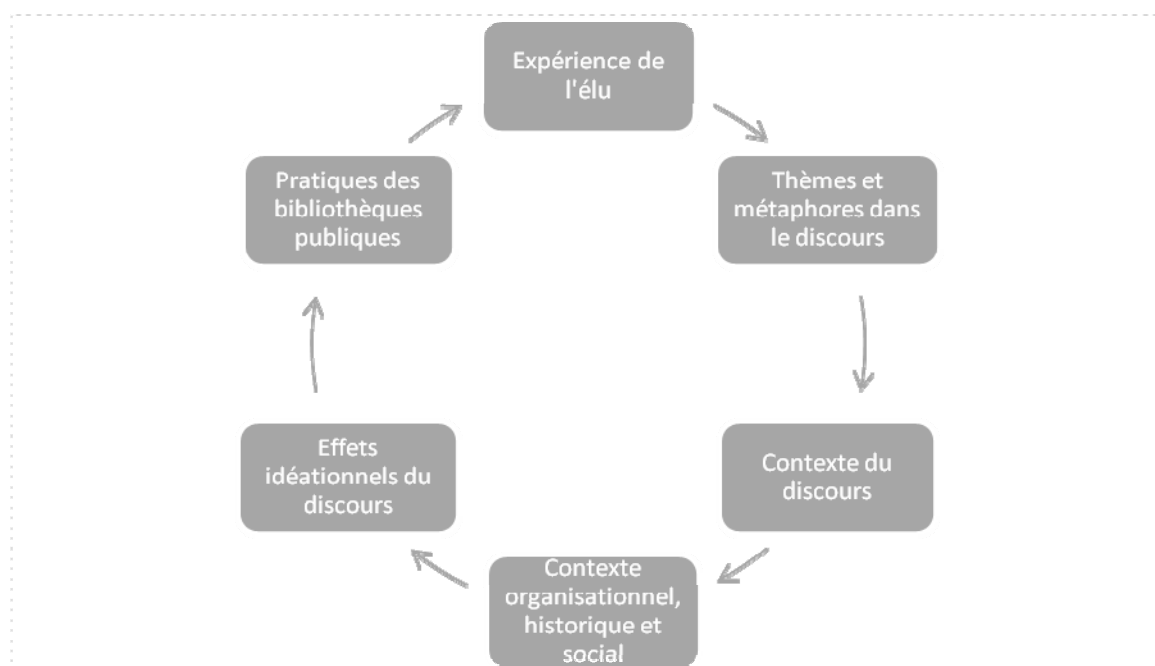


Figure 2 - Cadre conceptuel de cette étude

Le chapitre suivant expose l'opérationnalisation de ce cadre conceptuel sur le plan méthodologique.

4 Méthodologie

La présente recherche porte sur les missions des bibliothèques publiques autonomes telles qu'évoquées dans le discours des élus municipaux québécois, les effets de ce discours sur le sens des missions des bibliothèques publiques et l'écart entre ce discours et les pratiques des bibliothèques au plan local.

Dans le second chapitre, le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques ainsi que les rôles et responsabilités des élus municipaux québécois vis-à-vis des bibliothèques publiques ont été explicités à travers la recension des écrits. Dans le troisième chapitre un modèle du discours a été construit comme pratique individuelle, textuelle, contextuelle et sociale.

Dans ce chapitre l'approche générale, la stratégie de recherche, la collecte des données et l'analyse sont présentées. Les critères de qualité de la recherche sont détaillés.

4.1 Approche générale

La présente étude porte sur les missions des bibliothèques publiques telles qu'évoquées dans le discours des élus municipaux québécois. Il s'agit de caractériser ce discours (objectif 1), comprendre l'incidence de ce discours sur le sens des missions des bibliothèques publiques (objectif 2) ainsi que l'écart entre ce discours et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local (objectif 3).

Sur le plan épistémologique, une approche constructionniste se caractérise par l'intérêt porté sur la construction sociale de sens et sa transmission (Crotty, 1998). Le projet constructionniste a une visée émancipatoire et transformatrice (Hammersley, 1997; Schwandt, 2000). Pour autant, la présente recherche ne vise pas l'émancipation des élus ni la transformation de leur discours mais incite les participants et les lecteurs de cette thèse à mener une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques (objectif 4 de la thèse).

L'approche constructionniste impose au chercheur de rapporter la manière dont l'étude a été menée et de tenir compte du fait que le processus de recherche détermine les données obtenues et leur interprétation (Hardy, 2001). Le chercheur doit se positionner tandis qu'il construit son objet de recherche (Baumard, 1997; Charreire & Huault, 2001; Laperrière, 1997). Ma recherche est ainsi influencée par ma pratique professionnelle : j'ai travaillé en tant que bibliothécaire professionnelle dans un milieu municipal. De ce fait, j'ai tendance à me positionner comme le ou la responsable de la bibliothèque sous la tutelle d'un conseiller municipal plutôt que comme la personne élue au conseil municipal. Pour éviter ce biais au maximum, des mesures ont été prises sur le plan méthodologique et sont détaillées plus loin. Par contre, mon expérience personnelle constitue aussi un avantage dans la mesure où j'ai l'habitude de travailler avec les conseillers municipaux et comprend parfaitement les rouages des conseils municipaux.

La présente étude vise à recueillir de multiples voix, celles des élus municipaux québécois, postulant que les missions des bibliothèques publiques autonomes telles qu'elles sont présentées dans le discours officiel sont construites par chacun selon différents points de vue dans différents contextes. L'approche constructionniste est appropriée pour cette étude parce qu'elle permet précisément de mettre l'accent sur les voix des répondants, leur participation à la recherche et la représentation de multiples points de vue (Burr, 2004).

4.2 Stratégie de recherche

L'étude de cas est une stratégie de recherche particulièrement pertinente dans les recherches descriptives qui portent sur un phénomène récent ou encore peu étudié, comme c'est le cas en ce qui concerne les points de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques. L'étude de cas permet d'étudier les individus, les groupes ou les organisations *in situ*, c'est-à-dire là où les frontières entre le phénomène et son contexte sont floues. (Benbasat, Goldstein & Mead, 1987; Yin, 2003). L'étude de cas est donc particulièrement utile pour la présente étude, dans laquelle les conditions contextuelles constituent une des dimensions du cadre conceptuel.

Les études de cas multiples permettent de faire une analyse croisée, c'est-à-dire à la fois une analyse intra-site et une analyse inter-sites (Benbasat, Goldstein & Mead, 1987; Miles & Huberman, 2003; Yin, 2003). Elles offrent ainsi des résultats plus robustes (Yin, 2003, p. 46). Dans la présente recherche, l'étude de cas multiples est choisie puisque la multiplicité des voix est recherchée.

Dans cette recherche, le cas représente la municipalité. L' élu municipal en est un représentant; il est mon répondant. L'unité d'analyse est le discours, c'est-à-dire l'ensemble des énoncés particuliers de chaque élu municipal québécois.

Le devis de recherche de la présente étude est représenté dans la figure 3.

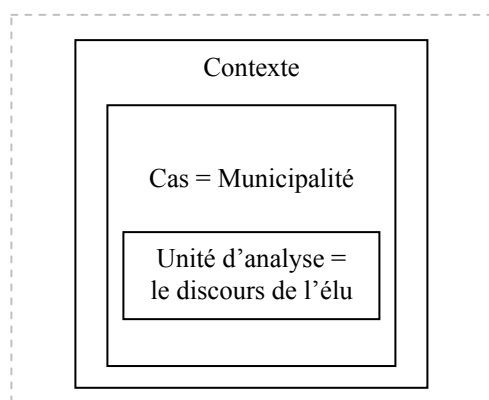


Figure 3 - Devis de recherche

4.3 Collecte des données

L'étude de cas se base sur de multiples modes de collecte des données pour tirer l'information de sources diverses (Benbasat, Goldstein & Mead, 1987). La collecte des données vise ici à recueillir auprès d'un échantillon présélectionné les discours des élus municipaux québécois et les données qui permettent de contextualiser ce discours et de le confronter aux pratiques des bibliothèques.

4.3.1 Échantillon

Le Québec comptait 1 293 municipalités au 31 décembre 2006 (Institut de la statistique du Québec, 2007), dont 106 étaient dotées d'une bibliothèque publique autonome (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2007). Les élus de ces municipalités forment la population de cette recherche.

4.3.1.1 Population cible

Si le maire est responsable de toute la gestion municipale, chaque élu est chargé, dans le cadre de comités ou commissions, d'un secteur d'activités. La population cible de cette recherche est constituée des conseillers municipaux présidant le comité ou la commission dont relève la bibliothèque publique. Les conseillers municipaux sont *a priori* plus disponibles que les maires. De plus, ils sont supposés être intéressés par et sensibles au secteur dont ils ont la responsabilité. En 2005, le Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir reconnaissait ainsi de « meilleures connaissances de dossiers de la part des conseillères et des conseillers » que les maires, du fait de la spécialisation des conseillers par l'intermédiaire des comités et commissions (Québec (Province). Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, 2005, p. 12.).

4.3.1.2 Plan d'échantillonnage

Dans la présente recherche, le plan d'échantillonnage vise à obtenir un échantillon représentatif théoriquement, c'est-à-dire qui permette de poursuivre les objectifs de recherche (Hamel, 2000; Miles & Huberman, 2003; Patton, 2002). Le choix des participants constituant l'échantillon résulte ainsi d'un plan d'échantillonnage raisonné visant à obtenir un échantillon diversifié d'élus municipaux. Avec un échantillon à variation maximale, l'analyse offre deux types de résultats : d'une part des descriptions détaillées de chaque cas qui permettent de documenter l'unicité du cas, et d'autre part des tendances communes et des différences émergeant à travers les divers cas (Patton, 2002).

Pour ce faire, les plus récentes données statistiques des bibliothèques publiques autonomes disponibles au moment de l'échantillonnage ont été utilisées (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2007). Les municipalités disposant d'une bibliothèque publique autonome ont été catégorisées en fonction de deux critères de manière à assurer une variation maximale, à savoir la taille des municipalités et leur contribution annuelle par habitant pour la bibliothèque : les villes de 50 000 habitants et plus constituent la catégorie des grandes villes; les villes de 25 000 à 49 999 habitants et de 10 000 à 24 999 habitants ont été regroupées pour former la catégorie des villes moyennes; les villes de 5 000 à 9 999 habitants et de moins de 5 000 habitants ont été regroupées pour former la catégorie des petites villes. Deux catégories ont aussi été créées concernant la contribution municipale annuelle par habitant pour la bibliothèque en comparaison avec la moyenne provinciale qui était de 22,98\$ en 2005 (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 2007) : les municipalités offrant une contribution inférieure à la moyenne et les municipalités offrant une contribution égale ou supérieure à la moyenne.

Avec ces deux critères se déclinant sur diverses dimensions, on obtient une matrice de six combinaisons possibles, représentée dans la figure 4 : 1) les grandes villes octroyant à la bibliothèque une contribution par habitant inférieure à la moyenne; 2) les villes moyennes octroyant à la bibliothèque une contribution par habitant inférieure à la moyenne; 3) les petites villes octroyant à la bibliothèque une contribution par habitant inférieure à la moyenne; 4) les grandes villes octroyant à la bibliothèque une contribution par habitant égale ou supérieure à la moyenne; 5) les villes moyennes octroyant à la bibliothèque une contribution par habitant égale ou supérieure à la moyenne; 6) les petites villes octroyant à la bibliothèque une contribution par habitant égale ou supérieure à la moyenne.

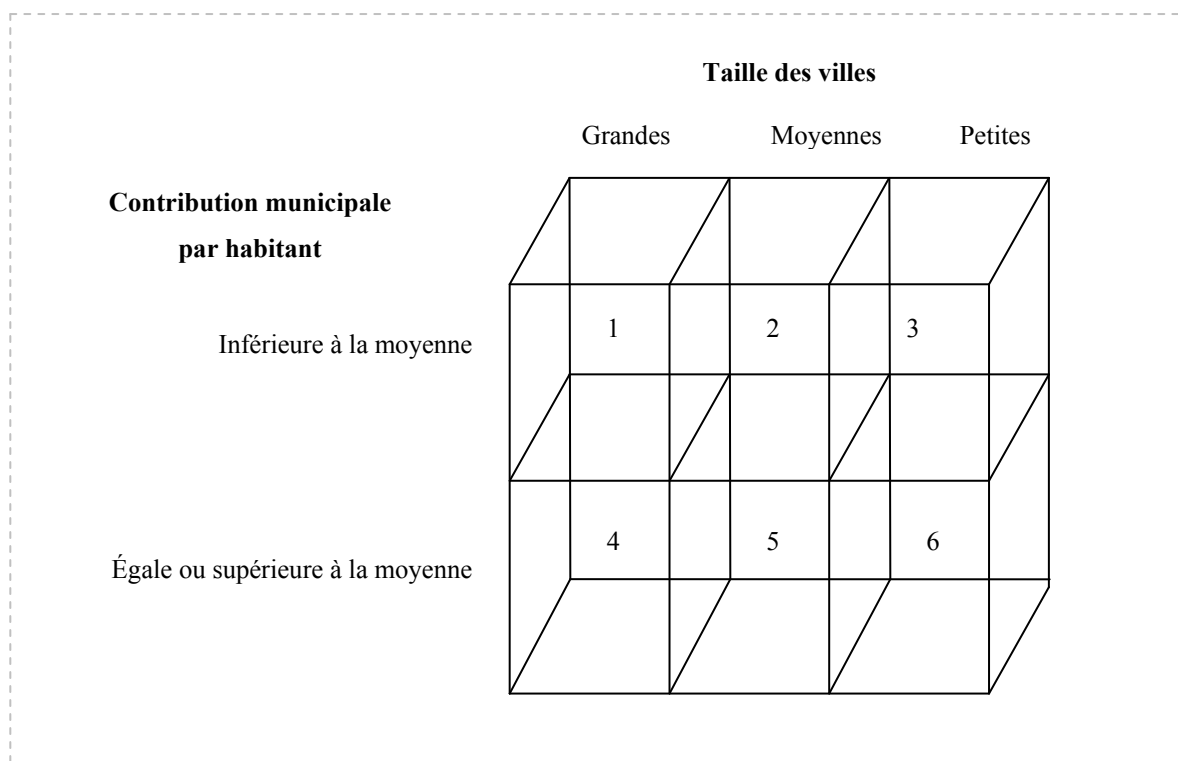


Figure 4 - Combinaison des cas selon les critères de variation retenus

(sur le modèle de Gagnon, 2005, p. 78)

Enfin, pour des raisons de faisabilité (en termes de temps et de coûts), un critère discriminant a été adopté, à savoir la distance de la municipalité par rapport à l'Université de Montréal (Montréal – Côte-des-Neiges) indiquée par le calculateur des distances du ministère des Transports (<http://www.inforoutiere.qc.ca/fr/distances/index1.asp>); cette distance ne devait pas excéder 150 km.

À la suite de l'application du critère discriminant de la distance, restaient 64 municipalités qui ont été réparties à l'intérieur des six combinaisons possibles, puis ont été choisies aléatoirement.

Le plan d'échantillonnage est joint en annexe 2.

4.3.1.3 Taille de l'échantillon

Dans les recherches qualitatives, notamment quand il s'agit d'une étude descriptive, la taille de l'échantillon est réduite (Fortin, 1996; Miles & Huberman, 2003; Patton, 2002). L'étude de cas multiples est particulièrement laborieuse. Il faut donc rester dans les limites du manipulable. Dans la présente étude, il ne s'agit pas de viser une généralisation des résultats, mais d'atteindre la saturation théorique qui exige la diversification interne de l'échantillon (Pires, 1997). Le chercheur atteint la saturation théorique lorsque les données n'apportent plus rien de nouveau à l'analyse (Patton, 2002). Habituellement, dans les études de cas multiples, entre quatre et dix cas sont requis (Eisenhardt, 1989). L'échantillon est ici constitué de 12 cas, soit deux cas par combinaison possible entre la taille de la ville et la contribution municipale par habitant pour la bibliothèque, de manière à permettre une comparaison des cas inclus dans la même combinaison. Il s'agit aussi de varier l'échantillon pour permettre de comparer le discours des élus selon leur contexte de production, d'interprétation et le contexte organisationnel, historique et social du cadre conceptuel.

Suite aux difficultés rencontrées lors du pré-test pour obtenir un rendez-vous avec un élu municipal, une lettre de sollicitation (voir annexe 3) accompagnée de la description de l'étude (voir annexe 4) a été envoyée par voie postale ou électronique au conseiller municipal responsable de la commission ou du comité en charge de la bibliothèque dans 21 municipalités. Pour trois d'entre elles, je n'ai pas obtenu les coordonnées directes de l'élu pour demander un rendez-vous. Parmi les 18 autres municipalités, une élue a refusé de participer à l'étude et trois personnes n'ont pas donné suite à la demande de rendez-vous. Quatorze entrevues ont donc été réalisées, mais dans deux cas, l'enregistreuse a failli à sa tâche et l'entrevue n'a pu être conservée (voir annexe 5).

4.3.1.4 Caractéristiques de l'échantillon

Dans cet échantillon (n=12), en raison du critère discriminant de la distance, les cas formant l'échantillon se situent dans les régions administratives du Centre du Québec

(n=1), l'Estrie (n=1), Lanaudière (n=1), les Laurentides (n=3), la Mauricie (n=1) et la Montérégie (n=5). Hommes (n=6) et femmes (n=6) sont en nombre égal dans l'échantillon. La plupart des répondants ont entre 45 et 64 ans (n=10); les plus jeunes (n=1) et les plus âgés (n=1) sont rares. La majorité des répondants n'ont pas de diplôme universitaire, comme présenté dans le Tableau 12.

Tableau 12 - Niveau d'études des répondants

Niveau d'études	Nombre de participants
7 ^e année	2
Secondaire	6
1 ^{er} cycle universitaire	3
2 ^e cycle universitaire	1

Les répondants proviennent d'horizons professionnels divers; un seul provient du secteur de l'information, la culture et les loisirs, comme présenté dans le Tableau 13.

Tableau 13 - Horizons professionnels des répondants

Secteur d'activité	Nombre de participants
Agriculture	2
Commerce	3
Fabrication	1
Groupe communautaire	1
Information, culture et loisirs	1
Services d'enseignement	3
Soins de santé	1

La majeure partie des répondants est élue depuis plusieurs mandats, comme présenté dans le Tableau 14.

Tableau 14 - Première élection municipale des répondants

Ancienneté de la première élection municipale	Nombre de participants
Moins de 5 ans	2
Entre 5 et 9 ans	4
Entre 10 et 14 ans	4
Entre 15 et 19 ans	1
20 ans et plus	1

4.3.2 Modes de collecte des données

Dans la présente recherche, plusieurs sources de données sont mises à contribution : les élus municipaux québécois, les responsables des bibliothèques publiques autonomes et les documents municipaux. Quatre modes de collecte des données ont été utilisés afin d'obtenir des données variées : les entrevues semi structurées et les entrevues non structurées avec les élus, les entrevues semi structurées avec les personnes responsables des bibliothèques et la collecte de la documentation pertinente auprès des municipalités représentées par ces élus. Ainsi, la triangulation des sources de données et des modes de collecte des données favorise la crédibilité des résultats (Lincoln & Guba, 1985; Miles & Huberman, 2003; Patton, 2002).

4.3.2.1 Entrevues

L'entrevue qualitative est particulièrement appropriée quand le chercheur veut comprendre la perspective des répondants (Blanchet, 1998; Fortin, 1996; Lessard-Hébert, Goyette & Boutin, 1995; Ruquoy, 1995), notamment pour appréhender ce que l'on ne peut observer (Boutin, 2000; Patton, 2002), comme les opinions, les croyances, les valeurs (Rubin & Rubin, 1995; Ruquoy, 1995). L'entrevue paraît être un mode de collecte

parfaitement approprié pour atteindre les objectifs de la présente recherche, c'est-à-dire pour aller chercher les points de vue personnels des élus municipaux québécois.

Les entrevues avec les élus municipaux québécois

La première entrevue avec les élus municipaux québécois est semi-structurée. Ce type d'entrevue est utilisé parce qu'il laisse au répondant la latitude nécessaire à l'argumentation. Parallèlement, il laisse aussi au chercheur la possibilité d'adapter sa collecte en fonction des réponses fournies (Fortin, 1996; Ruquoy, 1995; Savoie-Sajc, 1997). Un guide d'entrevue faisant office d'index des thèmes à aborder a été utilisé (voir annexe 6). Les questions étaient ouvertes pour que le répondant s'exprime dans ses propres termes (Fortin, 1996). Dans la présente étude, les thèmes abordés étaient l'expérience de l'élu en matière de bibliothèque publique (son expérience à titre personnelle et son expérience à titre de conseiller municipal), son point de vue concernant les valeurs, les champs d'activité, les rôles et les publics de la bibliothèque publique, ainsi que ses attentes vis-à-vis de cette bibliothèque. Le pré-test réalisé auprès de deux élus municipaux a permis de vérifier l'adéquation du guide d'entrevue aux objectifs de recherche. Les entrevues avec les élus municipaux québécois ont duré en moyenne 1 h (allant de 40 mn à 1 h 30 selon les personnes). Toutes les entrevues ont été enregistrées avec le consentement des participants de manière à faciliter leur transcription. De plus, des notes ont été prises suite aux entrevues afin de consigner les conditions de l'entrevue et mes impressions.

Une seconde entrevue, non structurée cette fois, a été réalisée avec les élus municipaux québécois par téléphone. Suite à la première entrevue qui a permis d'établir un contact avec les répondants, il s'agissait de leur offrir la possibilité de commenter l'analyse des premiers résultats, de revenir sur certains points, etc. Onze de ces entrevues ont été réalisées, l'élu de la ville 11 n'ayant pas répondu aux messages laissés à l'hôtel de ville. Elles ont duré en moyenne 15 mn (allant de 10 à 30 mn). Toutes ont été enregistrées avec le consentement des participants afin de pouvoir les transcrire dans leur intégralité.

Les entrevues avec les responsables des bibliothèques publiques autonomes

Les entrevues avec les responsables des bibliothèques publiques autonomes sont des entrevues à questions ouvertes. Il ne s'agit pas de recueillir l'opinion de ces personnes sur les élus municipaux, mais de recueillir les informations nécessaires pour analyser les propos de ces élus, à savoir des informations sur l'histoire des bibliothèques, leurs ressources (humaines, financières et matérielles) et leur offre de service sur les dix dernières années. Les informations colligées permettent ainsi de révéler sur une décennie les éventuels changements, évolutions et constantes dans l'allocation des ressources et l'offre de service; cette décennie correspond aux dix années qui ont suivi la politique du livre et de la lecture au Québec (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 1998).

Ces entretiens semi-dirigés ont été menés sur la base d'un guide d'entrevue (voir annexe 7). Les entrevues avec les responsables des bibliothèques ont été réalisées après les premières entrevues avec les élus, de manière à ce que ces entrevues avec les élus se déroulent sans que j'aie une idée précise de leur bibliothèque municipale. J'ai évité ainsi et autant que faire se peut de biaiser mon analyse par mon expérience personnelle et professionnelle.

Les entrevues avec les responsables des bibliothèques ont été enregistrées. Elles ont duré une heure en moyenne (allant de 50 mn à 1 h 30). Toutes ont été enregistrées avec le consentement des participants afin de pouvoir les transcrire dans leur intégralité.

4.3.2.2 Documentation pertinente

La collecte de la documentation pertinente visait la triangulation des sources de données pour les municipalités constituant l'échantillon. Les entrevues ont offert un point de vue personnel et actuel des élus municipaux et des informations sur les pratiques des bibliothèques au plan local, au niveau des ressources allouées et de l'offre de service. La documentation a donné la version officielle, publique, écrite, présente et passée des discours des élus dans ces municipalités ainsi que les informations contextuelles.

Les documents colligés étaient des documents publics dans lesquels les missions des bibliothèques publiques pouvaient être évoquées, à savoir les politiques culturelles municipales ainsi que le bulletin municipal lorsque les archives ont été conservées. Il s'agissait d'obtenir également, le cas échéant, les discours prononcés et articles signés par les élus. Les documents relatifs à l'histoire de la bibliothèque publique, son offre de service, ses ressources et l'organigramme municipal étaient requis pour permettre de rendre compte du contexte du discours des élus. Les statistiques publiées par le Ministère de la Culture et des Communications étaient également nécessaires.

La collecte de documents était rétrospective sur dix ans (1998-2008), soit la période suivant la parution de la politique du livre et de la lecture du Québec (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 1998). Les documents colligés permettaient ainsi de révéler sur une décennie les éventuels changements, évolutions et constantes dans le discours des élus municipaux. Ces documents ont été colligés par le biais des sites Web des municipalités et *in situ*. La collecte des documents s'est déroulée parallèlement aux entrevues. Par contre, leur analyse a été faite après l'analyse de l'entrevue avec l'élus. Il s'agissait ainsi d'éviter de réaliser les entrevues en ayant en tête l'analyse des documents afférents à la municipalité en question, encore là pour éviter de biaiser l'analyse des entrevues par ma propre expérience professionnelle.

Les documents ne sont pas considérés ici comme sources secondaires de données. Il s'agit au contraire de sources multiples destinées à compléter, renforcer ou contredire les données obtenues en entrevue par les élus municipaux.

Les documents colligés pour chaque cas sont détaillés dans le Tableau 15.

Tableau 15 - Les documents colligés pour chaque cas

Ville	Politique culturelle	Bulletin d'information municipal	Statistiques	Site web	Autres
1	x	x	x	x	
2	x	x	x	x	
3	x		x	x	Journal local
4	x	x	x	x	
5	x		x	x	
6			x	x	
7	x	x	x	x	
8	x	x	x	x	Énoncé de mission
9			x	x	Rapport d'activité
10	x	x	x	x	
11	x	x	x	x	
12		x	x	x	

4.3.3 Les étapes de la collecte des données

Les étapes de la collecte des données ont été les suivantes :

- (1) Une lettre de sollicitation a été envoyée par voie postale ou électronique à l' élu présidant le comité ou la commission chargé(e) de la bibliothèque publique dans chaque municipalité sélectionnée (voir annexe 3), accompagnée d'une description de l'étude (voir annexe 4).
- (2) Un appel téléphonique ou un courriel a suivi l'envoi de la lettre de sollicitation afin de vérifier l'intérêt de l' élu et de prendre rendez-vous pour une entrevue.
- (3) Lors de l'entrevue semi structurée avec l' élu, un formulaire de consentement a été proposé au participant (voir annexe 8) et l'entrevue a suivi le protocole prévu à cet effet (voir annexe 6).
- (4) La collecte des documents a été réalisée après la première entrevue avec l' élu.
- (5) Parallèlement, une lettre de sollicitation a été envoyée par voie postale ou électronique à la personne responsable de la bibliothèque de chaque municipalité sélectionnée (voir annexe 9), accompagnée de la description de l'étude (voir annexe 4).

- (6) Un appel téléphonique ou un courriel a suivi l'envoi de la lettre de sollicitation afin de vérifier l'intérêt de la personne et de prendre rendez-vous pour une entrevue.
- (7) Lors de l'entrevue avec le ou la responsable de la bibliothèque, un formulaire de consentement lui a été proposé(e) (voir annexe 10) et l'entrevue a suivi le protocole prévu à cet effet (voir annexe 7).
- (8) Après l'analyse des différentes données recueillies, un appel téléphonique ou un courrier électronique auprès de l' élu a suivi pour demander une seconde entrevue par téléphone afin de présenter et de discuter les résultats de l'analyse, sans protocole ni guide d'entrevue.
- (9) La seconde entrevue a été réalisée par téléphone afin de faire part des résultats de l'analyse aux élus concernés et de recueillir leur avis sur ces résultats.
- (10) Une lettre de remerciement a été envoyée à l' élu après cette seconde entrevue, ainsi qu'à la personne responsable de la bibliothèque (voir annexe 11).
- (11) Tous les répondants (élus et responsables des bibliothèques) recevront un sommaire des résultats après la soutenance de la thèse.

Chaque cas est donc étudié à partir de diverses sources de données (élus, responsables des bibliothèques et documents), sollicitées différemment (entrevues semi structurées puis non structurées avec les élus, et semi structurées avec les responsables des bibliothèques; collecte des documents) et analysées en profondeur.

4.4 Analyse des données

L'analyse des données vise à extraire du sens des données recueillies en fonction des questions de recherche. Dans cette étude, et conformément au cadre conceptuel, l'analyse de discours est la méthode utilisée pour les discours émanant des élus (les entrevues, les politiques culturelles ainsi que les discours et articles signés), et l'analyse de contenu est utilisée pour les entrevues avec les responsables des bibliothèques et les documents colligés.

Tout d'abord, la transcription des données est discutée et le logiciel d'analyse choisi est présenté. L'analyse de discours puis l'analyse de contenu sont explicitées. Le modèle d'analyse développé dans le chapitre précédent est rappelé et les modalités de l'analyse sont détaillées.

4.4.1 La transcription des données

La transcription des données est une pratique motivée par la nécessité de clarté sur le plan conceptuel et l'adéquation à la méthodologie; c'est aussi une pratique qui ne peut être objective et dont la responsabilité repose sur le chercheur (Bucholtz, 2000); c'est enfin une pratique qui peut affecter l'analyse et les conclusions qui en sont faites parce qu'elle reflète les postulats du chercheur (Oliver, Serovich & Mason, 2005). Chaque chercheur doit adapter ses choix en fonction de ses objectifs et questions de recherche (Bucholtz, 2000; Lapadat & Lindsay, 1998; Oliver, Serovich & Mason, 2005). En ce sens, la transcription est un acte constructif et interprétatif dans lequel le chercheur se positionne.

Les transcriptions des entrevues ont été réalisées par moi-même, de manière à m'imprégner des données (Lapadat, 2000) et à assurer la cohérence entre le déroulement de l'entrevue, la transcription et l'analyse (Oliver, Serovich & Mason, 2005). Non seulement les paroles, mais aussi les silences, les hésitations, les interruptions ont été transcrites. Autrement dit, tous les signes oraux ont été notés grâce à l'enregistrement des entrevues. Quant à la forme de la transcription, la convention créée dans le cadre de cette étude (voir annexe 12) est basée sur celle présentée par Bucholtz (2000).

4.4.2 Le logiciel d'analyse des données

Le choix d'un logiciel d'analyse des données dépend essentiellement du type d'analyse souhaitée, de la tradition de recherche, des caractéristiques des logiciels et des ressources financières et informatiques disponibles (Wanlin, 2007). Partant de là, les logiciels spécialisés dans l'analyse de discours ont été repérés (Alceste, Tropes, SATO, SÉMATO) mais n'ont pas été retenus parce qu'ils proposent des analyses lexicométriques.

Dans cette étude, c'est le sens qui importe, non la rhétorique. NVivo7 a été évalué avant d'être choisi pour l'analyse des données.

NVivo7 résulte de la fusion entre N6 (NUD*IST) et NVivo2, tous deux conçus par QSR International (Qualitative Solutions and Research). Ce logiciel, basé sur l'extraction des mots dans leur contexte, permet de structurer les données, de constituer des tableaux en fonction de catégories ou d'attributs, de schématiser les observations en renvoyant en tout temps aux extraits des sources (Durian, 2002; Wanlin, 2007). NVivo7 a été choisi 1) parce qu'il s'appuie sur une longue expérience développée par QSR International en matière d'analyse qualitative des textes et a fait ses preuves auprès de multiples chercheurs; 2) son utilisation est simple et son approche conviviale; 3) il permet l'importation de documents directement d'un éditeur de textes; 4) le codage est visible en marge de l'écran de façon à permettre au chercheur de visualiser d'un seul coup les codes utilisés et leurs emplacements; 5) les attributs permettent de contextualiser chaque document; et 6) il convient particulièrement aux études de cas.

4.4.3 L'analyse de discours

Dans cette étude, les politiques culturelles, les discours et articles signés des élus, ainsi que les entrevues réalisées auprès des conseillers municipaux présidant le comité ou la commission culturelle ont fait l'objet d'une analyse de discours.

L'analyse de discours est issue des champs sociologique, psychosociologique, anthropologique, linguistique, philosophique, littéraire et de communication (Alvesson & Kärreman, 2000; Grant, Keenoy & Osrick, 2001; Heracleous, 2006; Van Dijk, 1985). Aussi, l'analyse de discours est-elle utilisée pour investir toutes sortes de phénomènes sociaux (Grant, Keenoy & Osrick, 2001). Elle est issue du tournant linguistique des années 1970 mais ne se limite pas à une analyse proprement linguistique.

Potter et Wetherell distinguent trois caractéristiques dans l'analyse du discours : 1) elle porte sur les écrits et les paroles en tant que pratiques sociales; 2) elle concerne l'action, la construction et la variabilité des discours; 3) elle s'intéresse à la rhétorique et

l'argumentation (1994). L'accent est donc mis sur l'intersection entre le discours et l'action (Martín Rojo, 2001; Phillips & Hardy, 2002).

L'objet de l'analyse du discours n'est pas l'ensemble des discours qui forment un Discours au sens Foucauldien du terme, ni un discours particulier; l'analyse de discours porte sur un corpus de discours.

In summary, our interest in the relation between discourse and social reality requires us to study individual texts for clues to the nature of the discourse because we can never find discourses in their entirety [...] We cannot simply focus on an individual text, however; rather, we must refer to bodies of texts because it is the interrelations between texts, changes in texts, new textual forms, and new systems of distributing texts that constitute a discourse over time³³ (Phillips & Hardy, 2002, p. 5).

4.4.4 L'analyse de contenu

Les entrevues avec les responsables des bibliothèques ainsi que les documents non signés personnellement par les élus municipaux ont fait l'objet d'une analyse de contenu. Ce ne sont pas des discours émanant directement des élus municipaux, mais des sources de données complémentaires.

L'analyse de contenu est une méthode de traitement des données qualitatives ou plus exactement un « ensemble de techniques d'analyse des communications » (Bardin, 1996, p.35). Elle s'applique à la fois aux documents et aux données recueillies *via* des entrevues (Landry, 1997). L'analyse de contenu est un processus de codage (Bardin, 1996; Boyatzis, 1998). L'Écuyer en donne la définition suivante : « c'est une méthode de classification ou de codification dans diverses catégories des éléments du document analysé pour en faire ressortir les différentes caractéristiques en vue d'en mieux comprendre le sens

³³ « En résumé, notre intérêt pour la relation entre le discours et la réalité sociale nous incite à étudier des discours individuels comme exemples de la nature du Discours parce que nous ne pouvons avoir accès au Discours dans son entier. [...] Nous ne pouvons pas non plus mettre simplement l'accent sur un seul discours. Au contraire, nous devons référer à un corpus de discours parce que ce sont les interrelations entre les discours, les changements dans les discours, les nouvelles formes textuelles, et les nouveaux systèmes de distribution des discours qui constituent un Discours dans le temps » [Traduction D. Gazo].

exact et précis » (1987, p. 50). Il s'agit moins ici d'analyser les termes utilisés et leurs effets que les thèmes évoqués.

4.4.5 Le modèle d'analyse

Dans cette étude, l'analyse s'appuie sur les dimensions individuelle, textuelle, contextuelle et sociale qui structurent le cadre conceptuel de cette recherche. Pour rappel, la dimension personnelle concerne l'expérience des élus vis-à-vis des bibliothèques publiques et leur expérience en tant qu'élus en charge du dossier bibliothèque. La dimension textuelle des discours porte sur les répertoires interprétatifs. Ces répertoires sont des registres de thèmes et de métaphores qui permettent à l'auteur/locuteur de caractériser et d'évaluer les actions et les événements par le biais d'un réseau sémantique (Potter & Wetherell, 1987). La dimension contextuelle porte sur le contexte de production et le contexte d'interprétation des discours (Fairclough, 1992). Contextualiser les discours dans un environnement proche permet de tenir compte de certains paramètres indispensables à leur compréhension. Dans la dimension sociale, le contexte des discours est élargi au contexte organisationnel, au contexte social et historique, aux effets idéationnels des discours et à la comparaison du discours avec les pratiques des bibliothèques au plan local.

L'expérience des élus, les thèmes et métaphores dans le discours, les contextes de production et d'interprétation du discours et les contextes organisationnel et socio-historique de la dimension sociale vont permettre de comprendre les discours des élus dans leur contexte pour en faire émerger les thèmes discursifs récurrents et les différences (objectif 1 de la recherche).

La distance entre l'auteur et son discours, les pris pour acquis au niveau de l'énonciation comme de la présupposition, les interrogations, l'usage du futur et du conditionnel, et les impératifs sont les indicateurs des effets idéationnels du discours sur les missions des bibliothèques publiques au plan local (objectif 2 de la recherche). L'offre de service et les ressources de cette bibliothèque témoignent des pratiques à comparer avec le discours des élus (objectif 3 de la recherche).

Le Tableau 16 résume le modèle d'analyse du discours des élus municipaux développé à partir du cadre conceptuel avec, pour chaque dimension, ses indicateurs et les résultats escomptés par rapport aux objectifs et questions de recherche.

Tableau 16 - Modèle d'analyse des discours des élus municipaux

Objectif	Question	Dimension	Concepts	Indicateurs	Résultats attendus
1	1	Individuelle	Expérience	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expérience vis-à-vis des bibliothèques ▪ Expérience en tant qu'élus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Construction du sens
		Textuelle	Thèmes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Récurrence des idées à travers des termes divers ▪ Répétition des mêmes termes ▪ Force : inflexion de la voix, volume sonore (discours oraux), procédés typographiques (discours écrits) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Thèmes discursifs récurrents ▪ Différences entre les discours
			Métaphores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Création de concept ▪ Similitude ▪ Futur possible ▪ Point de vue de l'auteur ▪ Émotion 	
		Contextuelle	Contexte de production	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Locuteur ▪ Médium des discours ▪ Genre des discours ▪ Lieu et moment du discours 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise en contexte des discours
			Contexte d'interprétation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Destinataires visés ▪ Distribution des discours 	
			Contexte organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organigramme de la municipalité ▪ Histoire de la bibliothèque ▪ Ressources 	
2	2	Sociale	Contexte social et historique	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Événements parallèles aux discours 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Place de l'auteur ▪ Effets légitimant ▪ Incertitude ▪ Vision ▪ Exigence
3	3		Effets idéationnels	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distance ▪ Pris pour acquis ▪ Interrogation ▪ Futur et conditionnel ▪ Impératif 	
			Pratiques des bibliothèques	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Offre de service de la bibliothèque ▪ Ressources 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Écart discours/pratiques

4.4.6 Les modalités de l'analyse

Dans une étude de cas multiples, l'analyse intra site précède l'analyse inter sites.

Dans une première phase d'analyse intra site, c'est-à-dire l'analyse proprement dite du discours des élus, il s'agissait de coder les textes écrits et les transcriptions des entrevues. Après plusieurs lectures attentives, le texte a été subdivisé en unités d'information concernant les thèmes, les métaphores, les éléments contextuels et les effets idéationnels émergeant des politiques culturelles, des discours et articles signés par les élus et de la première entrevue avec les élus. Une analyse de contenu a permis de coder également les thèmes dans les entrevues avec les personnes responsables des bibliothèques et dans les documents complémentaires. Pour l'analyse de discours comme pour l'analyse de contenu, un code a été assigné à chaque unité d'information. Le processus a été itératif, c'est-à-dire qu'à chaque fois qu'un nouveau code apparaissait, il fallait réviser le codage déjà effectué en tenant compte du nouveau code créé, jusqu'à obtention d'un arbre de codage stable qui permette de coder toutes les données recueillies (Patton, 2002; Thomas, 2006). L'analyse a d'abord été menée de manière inductive; la codification a été faite à partir des mots employés par les élus. Puis, afin de stabiliser l'arbre de codage, le modèle d'analyse développé ci-dessus a été utilisé pour catégoriser les codes (voir annexe 13). Les catégories sont reliées entre elles, constituant ainsi une structure de codage qui illustre et décrit le modèle du discours (Patton, 2002; Thomas, 2006).

Dans la deuxième phase d'analyse, les unités d'information relevées dans les textes ont été comparées aux informations recueillies auprès des responsables des bibliothèques et les divers documents collectés. Le discours des élus a été ainsi comparé aux pratiques.

La troisième phase de l'analyse a clos l'étude des cas considérés dans leur singularité. Il s'agissait de confronter les résultats des deux premières phases d'analyse aux commentaires du répondant. Les répondants ont acquiescé, confortant ainsi l'analyse.

Enfin, pour l'analyse inter-sites, Eisenhardt (1989) propose plusieurs tactiques : 1) sélectionner les catégories ou dimensions suggérées par la recension des écrits ou le problème de recherche (par exemple dans cette étude, la dimension des publics cibles des

bibliothèques publiques relevée dans la recension des écrits) et regarder les similarités et les différences entre les cas sur ce point précis; 2) sélectionner des paires de cas (dans cette étude, les deux cas qui forment une combinaison taille de la ville/budget alloué) et lister les similarités et différences entre chaque paire; 3) diviser les données en fonction de leur source (par exemple dans cette étude, les entrevues *versus* les documents) et regarder si la tendance relevée dans une source est corroborée par une ou plusieurs autres sources. Ces trois tactiques ont été utilisées afin de présenter une analyse inter sites en profondeur.

Ces stratégies d'analyse ont été utilisées dans le respect des critères de qualité de la recherche.

4.5 Qualité de la recherche

Les critères de qualité des recherches positivistes ne conviennent pas aux recherches constructionnistes qui ont une autre vision de la science. Lincoln et Guba (1985) ont proposé pour ces recherches d'autres critères de qualité : il s'agit de la crédibilité, la transférabilité, la fiabilité et la confirmabilité. À cela, Miles et Huberman (2003) ont ajouté un critère d'applicabilité. La présente étude s'appuie sur ces critères de scientificité et des principes éthiques présentés ci-après.

4.5.1 Crédibilité

Le critère de crédibilité se substitue à celui de la validité interne propre aux recherches positivistes. La crédibilité consiste à présenter des résultats approuvés par les personnes impliquées dans la recherche (Lincoln & Guba, 1985). Pour ce faire, la triangulation des données et des méthodes, la réflexivité de la recherche et la révision du processus de recherche par les pairs sont préconisées.

4.5.1.1 Triangulation

Ce qui intéresse le chercheur constructionniste n'est pas la recherche de la « vérité », mais que ses résultats répondent aux objectifs de recherche. Mucchielli parle alors de « convenance de la découverte » (2004, p. 32). « La finalité est de proposer une solution qui convienne à l'observant » (St-Cyr Tribble & Saintonge, 1999, p. 33) et à la communauté scientifique (Mucchielli, 2005). Pour ce faire, la triangulation des sources est conseillée. La triangulation renforce la recherche parce qu'elle permet une étude approfondie de la relation entre le processus de recherche et le sujet à l'étude et accroît de ce fait la confiance des lecteurs dans les conclusions (Patton, 2002).

Dans cette étude, la triangulation des données s'appuie sur trois aspects : le temps (la collecte de documents est rétrospective), l'espace (une douzaine de municipalités constituent l'échantillon), les participants (élus dans des municipalités hétérogènes sur le plan de la taille et de la contribution financière municipale par habitant pour la bibliothèque). Les sources de données sont ainsi multiples (les entrevues et divers types de documents).

4.5.1.2 Réflexivité de la recherche

La réflexivité est ainsi définie par Patton :

Reflexivity reminds the qualitative inquirer to be attentive to and conscious of the cultural, political, social, linguistic, and ideological origins of one's own perspective and voices as well as the perspective and voices of those one interviews and those to whom one reports³⁴ (2002, p. 65).

La connaissance n'est pas construite de manière passive par le chercheur; celui-ci doit expérimenter son sujet d'étude (Mucchielli, 2004). Le chercheur appréhende son sujet par interaction avec les sujets à l'étude (Mucchielli, 2004). La recherche est co-construite

³⁴ « La réflexivité rappelle au chercheur qualitatif qu'il doit rester attentif et conscients des origines culturelles, politiques, sociales, linguistiques et idéologiques de sa propre perspective et de sa voix, ainsi que des perspectives et voix de ceux qu'il rencontre en entrevue et de ceux auxquels il rend compte » [Traduction D. Gazo].

avec les répondants de manière continue et récursive (St-Cyr Tribble & Saintonge, 1999). Le chercheur et les répondants sont liés (Delamont & Atkinson, 2004; Lincoln & Guba, 1985). Les réactions des participants sont importantes non seulement pour confirmer les résultats mais aussi pour s'assurer que les bonnes questions ont été posées (Patton, 2002). Ce retour vers les participants leur offre de nouvelles opportunités pour contextualiser les résultats, donner une nouvelle interprétation, expliquer leur intention, corriger une mauvaise interprétation, ajouter des informations, confirmer l'interprétation proposée (Lincoln & Guba, 1985). Patton écrit :

Researchers and evaluators can learn a great deal about the accuracy, completeness, fairness, and perceived validity of their data analysis by having the people described in that analysis react to what is described and concluded³⁵ (2002, p. 560).

Dans cette étude, les réactions des répondants ont été collectées dans le cadre d'une seconde entrevue non structurée. Ces réactions ont été utilisées à leur tour pour enrichir l'analyse.

4.5.1.3 Révision du processus de recherche et des interprétations par les pairs

Il est conseillé de toujours vérifier avec d'autres chercheurs la crédibilité du processus de recherche et des interprétations (Lincoln & Guba, 1985; Patton, 2002). Toutefois, les commentaires des pairs ne doivent avoir préséance sur ceux des répondants (Manning, 1997).

Tout le processus de la recherche a été révisé périodiquement par les membres du comité de recherche. Par ailleurs, le projet de recherche a d'ores et déjà été présenté dans des congrès : le congrès de l'ACFAS et le Congrès annuel de l'ACSI en 2006; le premier symposium doctoral en sciences de l'information de Montréal et le 5th Concordia Libraries Poster Forum en 2007. Ces communications ont suscité des commentaires et conseils de la

³⁵ « Les chercheurs et les évaluateurs peuvent apprendre beaucoup de la précision, la complétude, l'impartialité et la validité de leurs analyses en demandant aux personnes décrites dans l'analyse de réagir aux descriptions et conclusions » [Traduction D. Gazo].

part de mes pairs. Les résultats de la recherche ont également été présentés au congrès de l'ACFAS le 15 mai 2009.

4.5.2 Transférabilité

La transférabilité diffère grandement de la validité externe des recherches positivistes. L'objectif constructionniste consiste à rapporter les multiples perspectives et non à découvrir une vérité transférable d'un contexte à un autre (Patton, 2002). La connaissance est idiographique; les résultats ne valent que pour le cas étudié (Lincoln & Guba, 1985). Il ne s'agit pas de résultats généralisables ni de significations universelles (Neimeyer & Levitt, 2001; Patton, 2002). La recherche n'offre qu'une des possibilités de résultats tandis que le sujet à l'étude a une multiplicité de significations possibles (Kincheloe & McLaren, 2000; Mucchielli, 2004; Mucchielli, 2005). La recherche constructionniste est contextuelle, donc temporelle, locale et provisoire plutôt qu'essentielle et immuable (Guba & Lincoln, 2005; Neimeyer & Levitt, 2001; Schmidt, 2001; St-Cyr Tribble & Saintonge, 1999). Dans une étude constructionniste comme celle-ci, la multiplicité des points de vue, la concordance des résultats et leur complémentarité sont visés, pas leur généralisation (Laperrière, 1997).

Pour satisfaire à ce critère de transférabilité, la description de l'échantillon est détaillée. De plus, une large part est faite au contexte du discours dans le modèle d'analyse de cette étude, d'une part afin de situer le discours et d'autre part pour que le lecteur de cette thèse puisse transférer les résultats dans un contexte qui lui paraît similaire (Laperrière, 1997; Lincoln & Guba, 1985).

4.5.3 Fiabilité

Dans les recherches qualitatives, la fiabilité consiste à permettre l'évaluation et la révision de la démarche du chercheur (Laperrière, 1997; Lincoln & Guba, 1985).

La collecte des données a été faite principalement sur place, dans les municipalités, sauf pour les quelques documents qui sont disponibles sur le site Web des municipalités et les secondes entrevues avec les élus qui ont été réalisées par téléphone. L'analyse est restée au plus proche des propos des participants.

Dans cette étude, un journal de bord a été tenu dès la première étape de la collecte des données. C'est un instrument utile pour le chercheur, mais il permet aussi aux pairs de réviser le processus de collecte et d'analyse des données. Dans ce journal de bord, le déroulement chronologique de la recherche apparaît à travers des descriptions, des analyses, des réflexions et des décisions (Baribeau, 2005). De plus, une base de données a été constituée avec le logiciel NVivo7 incluant les données, la codification et les notes. Enfin, un pré-test a été réalisé afin de tester les outils de collecte et d'analyse des données par rapport aux objectifs et questions de recherche (Miles & Huberman, 2003; Patton, 2002).

4.5.4 Confirmabilité

La confirmabilité est préférée en recherche qualitative au critère d'objectivité (Lincoln & Guba, 1985). Pour Miles et Huberman,

la question qui se pose ici est celle de la recherche d'un maximum de neutralité et de liberté par rapport aux biais [...] induits par le chercheur, en exigeant, au minimum, l'identification explicite des biais inévitables existants (2003, p. 502-503).

La transparence du chercheur est requise à travers l'énonciation de ses postulats et orientations épistémologiques, une implication sur le terrain à l'étude et la triangulation des données (Gohier, 2004).

Dans cette recherche, ma position a été clairement identifiée. L'approche constructionniste, les méthodes et procédures de l'étude ont été explicitées dans ce chapitre. La collecte des données a été réalisée en grande partie sur le terrain, dans les municipalités, et les données ont été triangulées. Enfin, les conclusions sont toujours illustrées d'extraits

des discours analysés afin que le lecteur puisse comparer l'interprétation proposée à sa propre interprétation.

4.5.5 Applicabilité

Le critère d'applicabilité porte sur l'intérêt de la recherche pour les participants (Miles & Huberman, 2003). C'est un critère important pour les chercheurs constructionnistes (Manning, 1997). Il est ici question de la pertinence de la recherche pour les participants et des actions et décisions que la recherche peut motiver (Gohier, 2004).

Dans cette étude, le quatrième objectif est précisément de susciter chez les participants et les lecteurs de cette thèse une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques. Les entrevues réalisées auprès des élus municipaux ont ainsi pour objectif de faire réfléchir les participants sur le sujet à l'étude et bien évidemment de recueillir leurs points de vue.

4.5.6 Considérations éthiques

Les considérations éthiques concernent la gestion du bien-être des participants à la recherche et le respect qui leur est dû.

Le principe d'équité est relatif à la prise en compte des différents points de vue des participants (Gohier, 2004; Manning, 1997). Les entrevues ont été réalisées avec un souci constant du participant. Le guide de l'entrevue et les documents qui ont été envoyés aux élus en témoignent : ce sont leurs points de vue qui importent.

Sauf avis contraire des répondants, l'anonymat et le consentement des participants ont été requis et scrupuleusement respectés dans cette étude. La confidentialité des données est assurée par un numéro d'identification pour l'accès à la base de données.

4.6 Conclusion du chapitre 4

Ce chapitre a permis d'exposer le détail de la méthodologie de recherche. L'étude de cas multiples (n=12) est basée sur la variation maximale de l'échantillon et la triangulation des sources de données (entrevues avec les élus et les responsables des bibliothèques ainsi que la documentation pertinente). Une entrevue semi dirigée avec le conseiller municipal présidant la commission ou le comité dont dépend la bibliothèque publique a été menée afin de recueillir son point de vue sur les missions des bibliothèques publiques. Ces données, ainsi que les politiques culturelles et articles signés des élus, ont fait l'objet d'une analyse de discours selon le modèle d'analyse construit dans cette étude. Les bulletins d'information municipaux ainsi qu'une entrevue avec la personne responsable de la bibliothèque ont permis de compléter les données afin de les contextualiser et de les confronter aux pratiques des bibliothèques. Le pré-test effectué a permis de valider les instruments de collecte et le modèle d'analyse construit dans ce chapitre.

Le chapitre suivant décrit les résultats obtenus pour chacun des 12 cas.

5. Description

Ce chapitre présente les résultats obtenus à la suite de l'analyse de discours menée sur les entrevues avec les élus municipaux, sur les politiques culturelles et autres articles ou discours signés des élus, ainsi que de l'analyse de contenu menée sur les entrevues avec les responsables des bibliothèques et sur d'autres documents. Chaque ville a été numérotée. Seuls les répondants de la ville 11 ont tenu à ce que la ville soit mentionnée; il s'agit de Mont-Tremblant. Dans chaque cas, les élus et la personne responsable de la bibliothèque ont été rencontrés et les documents ont été colligés.

L'analyse a d'abord été menée de manière inductive; la codification a été faite à partir des mots employés par les élus. Puis, afin de stabiliser l'arbre de codage, le modèle d'analyse développé dans le chapitre 4 a été utilisé pour catégoriser les codes. Les résultats sont donc présentés en fonction de ce modèle d'analyse afin de rendre leur exposé plus lisible et systématique dans ce chapitre, et leur comparaison plus facile dans le chapitre 6.

Les résultats détaillés sont donc présentés ici pour chacun des douze cas afin d'offrir une analyse en profondeur de chaque cas dans son contexte, une analyse alimentée des citations issues des entrevues et des politiques culturelles ainsi que des données factuelles recueillies auprès des responsables des bibliothèques et dans les documents.

5.1 La ville 1

5.1.1 Le contexte

La ville 1 compte aujourd'hui plus de 50 000 habitants. La bibliothèque n'est pas ici un service municipal mais un organisme autonome, géré par un conseil d'administration au sein duquel siège notamment le conseiller municipal rencontré. Les principales dates à retenir concernant l'histoire de la bibliothèque de la ville 1 sont énumérées dans le Tableau 17.

Tableau 17 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 1

Années	Évènements
1950	▪ Un comité provisoire, organisme autonome mené par un conseil d'administration, est créé.
1951	▪ Le conseil d'administration soumet un projet au conseil municipal.
1958	▪ Une bibliothèque exclusivement destinée aux enfants est créée dans le sous-sol de l'hôtel de ville.
1964	▪ La bibliothèque est relocalisée.
1965	▪ La bibliothèque est relocalisée.
1973	▪ La bibliothèque est relocalisée. Une section Adultes est créée.
1981	▪ Le conseil d'administration offre à la ville une participation à la construction d'une nouvelle bibliothèque.
1991	▪ Les prêts sont informatisés.
2002	▪ À la faveur de la fusion municipale avec 4 autres municipalités, la bibliothèque de la ville 1 fusionne avec une autre bibliothèque jusque-là affiliée au CRSBP.
2007	▪ La ville achète le local situé en face de la bibliothèque afin d'y loger les services administratifs et techniques de la bibliothèque et agrandir du même coup l'espace dédié au public. Mais ce réaménagement est toujours en projet, dans l'attente d'une aide financière provinciale.

La bibliothèque de la ville 1 a toujours été gérée de manière autonome par rapport à la municipalité. Toutefois, celle-ci verse annuellement une subvention de fonctionnement au conseil d'administration et est propriétaire des locaux. Depuis 2002, l'entité bibliothèque est en réalité un réseau de deux bibliothèques; l'une est centrale, l'autre est une succursale de quartier.

Les statistiques les plus récentes de la bibliothèque datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 18.

Tableau 18 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 1 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 1	Moyenne provinciale	Moyenne villes + 50000
Pourcentage d'abonnés	21,8%	30,6%	28,76%
Livres par tête	2,77	2,54	2,17
Prêts par tête	7,37	6,00	5,76
Heures d'ouverture	59	43,87	58,2
Ratio espace <i>versus</i> norme	71,6%	81,2%	77,8%
Contribution municipale par tête	18,77\$	29,70\$	29,51\$

La bibliothèque de la ville 1 est en deçà de la moyenne provinciale et de la moyenne des villes de plus de 50 000 habitants en ce qui a trait au pourcentage d'abonnés, à l'espace et à la contribution municipale. Par contre, la bibliothèque performe au niveau des prêts (grâce aux prêts audiovisuels précise le bibliothécaire) et propose des heures d'ouverture qui correspondent à la moyenne des villes de plus de 50 000 habitants.

5.1.2 L'élu municipal

Aujourd'hui, le conseiller municipal assure qu'une ville ne peut pas se passer d'une bibliothèque. « *Au niveau culturel dans une municipalité, dit-il, la première chose, c'est la bibliothèque* ». Mais son point de vue a changé au fil du temps, plus exactement au fil de son expérience politique. Il n'a jamais été inscrit à la bibliothèque. Mais sa vie politique l'a amené à s'intéresser à la bibliothèque. Lorsqu'il était maire d'une des quatre municipalités fusionnées par la suite à la ville 1, une bibliothèque a été construite en collaboration avec une autre municipalité. Personnellement, l'élu ne ressentait pas le besoin d'une bibliothèque et il pensait que les habitants de sa municipalité étaient comme lui. Comme pour achever de le convaincre, aucun de ses concitoyens ne réclamait une bibliothèque. Mais dans la municipalité voisine, la pression des habitants était forte. Le conseiller d'aujourd'hui avoue avoir eu à ce moment là des doutes sur la pertinence d'une bibliothèque dans un milieu rural. Mais il a acquiescé à la demande de l'autre municipalité.

Il a été surpris par la fréquentation effective de la bibliothèque. *« J'ai été réellement surpris de voir que la bibliothèque était aussi fréquentée par les gens du milieu rural que ceux du village »*, dit-il. *« Depuis ce temps-là, ça m'a intéressé »* confesse-t-il. Son intérêt est donc né de la surprise. Encore récemment, le conseil d'administration de la bibliothèque s'est réuni dans les locaux de Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L' élu a été surpris par l'achalandage et la multiplicité des usages de la bibliothèque. La surprise reste donc à la base de l'intérêt de l' élu pour les bibliothèques publiques. L'homme politique se dit alors *« fier »* de participer au développement de la bibliothèque de sa ville.

5.1.3 Les thèmes et métaphores

Pour l' élu, l'atout principal de la bibliothèque est la qualité du service offert. Cette qualité est principalement assurée par la qualité du directeur de la bibliothèque. L' élu dit à propos de ce dernier : *« il est spécialiste là-dedans. Il connaît son métier. Il sait où s'en va sa profession, il sait où il s'en va [...] Si on veut qu'une bibliothèque ait du succès, ça commence par là »*. Lors de la seconde entrevue, l' élu a encore insisté sur la qualité du directeur de la bibliothèque. Il pense que *« le contact direct »* qu'il a avec ce dernier, grâce au conseil d'administration, instaure *« la confiance »*. L' élu met également de l'avant la qualité du directeur de la bibliothèque en comparaison avec son prédécesseur. Il constate : *« j'ai vu. On sait comment fonctionnait la bibliothèque avant. Puis là avec le nouveau directeur. On a vu ce que c'était »*. Plus généralement, dans la politique culturelle, il est écrit : *« La Ville considère le travail de tous les intervenants du milieu culturel, rémunérés ou bénévoles, comme moteur principal de son dynamisme en matière de culture. La Ville reconnaît en cet investissement en énergie humaine la pierre angulaire de la culture »*. La qualité du personnel de la bibliothèque est donc reconnue par la ville, tandis que l' élu rencontré insiste sur la qualité du directeur de la bibliothèque spécifiquement. Cette qualité s'appuie selon l' élu sur la formation du directeur, le contact direct avec ce dernier et la comparaison que l' élu établit entre l'actuel directeur et son prédécesseur.

L' élu est particulièrement fier de parler de la gratuité de l'abonnement à la bibliothèque obtenue *« grâce à la fusion »*. *« On a mis la gratuité et on s'est aperçu que c'était un*

frein de mettre une charge si minime soit-elle. C'est un frein», dit-il. Pour le conseiller municipal, l'accessibilité de la bibliothèque est donc réalisée grâce à la gratuité. Dans la politique culturelle, l'accessibilité est liée à la « *mise en place de mécanismes d'accessibilité et de tarification avantageuses pour diverses clientèles* ».

La bibliothèque intervient dans l'éducation des « *jeunes* » selon le conseiller municipal. Il appuie son point de vue sur son expérience en tant que père. Ses enfants ont beaucoup fréquenté la bibliothèque quand ils étaient aux études. Pour lui, les bibliothèques scolaires sont bien trop pauvres pour répondre aux besoins des enfants et étudiants. La bibliothèque publique se doit donc de pourvoir à leurs besoins documentaires. C'est pourquoi la bibliothèque offre aussi des animations pour les jeunes, *in situ* mais aussi dans les écoles mêmes. Il répète : « *Les jeunes à l'école. C'est eux qu'il faut cibler parce que c'est l'avenir* ». La sensibilisation et l'éducation sont d'ailleurs un des sept enjeux de la politique culturelle. L'éducation est le fondement même de la bibliothèque pour le conseiller municipal. Il conclut l'entrevue ainsi : « *Mais ces grandes valeurs, c'est surtout d'aller vers les jeunes pour les attirer. C'est là-dessus qu'on travaille beaucoup* ».

La bibliothèque publique offre aussi le divertissement aux usagers. Là encore, l'élu appuie ses arguments sur son expérience personnelle. Pour lui, la bibliothèque offre, de par ses collections, la relaxation, le repos, l'évasion intellectuelle aux lecteurs. Il dit : « *Quelqu'un qui lit, il relaxe, il repose hein? [...] Quand je m'assois dans mon coin à lire, tu penses pas à d'autres choses* ». Mais de divertissement, il n'en n'est pas question dans la politique culturelle.

Le conseiller municipal évoque également la recherche d'information par les usagers. Il dit : « *Tu as besoin de savoir quelque chose, tu as juste à aller là. Tu vas le trouver* », ou encore : « *Les gens s'instruisent. Ils prennent des connaissances qu'ils ne trouvent pas ailleurs* ». La bibliothèque est donc un ensemble de documents et d'outils permettant de chercher et de trouver une information, un renseignement.

Pour l'élu, la culture est synonyme de développement des connaissances. Culture et éducation sont confondues en ce sens que toutes deux signifient l'héritage du savoir. Dans

la politique culturelle, la culture est un concept englobant. « *Elle est indissociable de l'éducation* » mais elle est aussi synonyme de cohésion sociale et d'identité. Elle est en même temps « *une ouverture sur soi, sur l'autre, sur le monde.* [Deux lignes plus loin] *La culture est un instrument de civilisation* ». C'est encore un moteur économique et un « *accès à la spiritualité* ». Le concept de culture est donc bien flou pour l' élu et dans la politique culturelle.

Principalement et spontanément, le conseiller municipal voit les jeunes comme le public prioritaire de la bibliothèque publique. Mais l' élu pense également à l' intégration des nouveaux arrivants. Selon lui, la ville 1 attire, grâce à ses entreprises spécialisées dans les industries de pointe, des gens instruits. Chaque année la ville organise une fête pour les nouveaux arrivants et la bibliothèque est citée dans le matériel promotionnel. Toutefois, la bibliothèque n' offre pas de services particuliers aux nouveaux arrivants. « *On commence. Mais ça va être des choses auxquelles il va falloir penser* », avoue l' élu. Lors de la seconde entrevue, il précise que la bibliothèque aurait un rôle important à jouer « *pour faire connaître la culture québécoise, faire connaître notre région aussi* ». Il apparaît donc ici la notion de culture au sens anthropologique du terme; la culture québécoise se définit ici par opposition aux autres cultures.

Le conseiller municipal raconte également que beaucoup de personnes âgées fréquentent la bibliothèque. Pour lui, il est inutile d' aller au-devant de cette clientèle. Il explique : « *Les personnes âgées vont venir hein? Ce n' est pas nécessaire d' aller faire de la promotion dans les maisons pour personnes âgées... Oubliez ça!* ». Lors de la seconde entrevue, il explique que ceux qui ne peuvent se déplacer peuvent faire leurs réservations par Internet. Pour le conseiller municipal, le fait de se déplacer à la bibliothèque est important, parce que « *c' est un endroit pour sortir de la maison, s' en aller, lire, en même temps peut-être rencontrer des gens puis ces choses-là* ». La bibliothèque joue donc un rôle de socialisation important pour cet élu. Il dit : « *Je trouve qu' au niveau social, c' est excellent* ». Mais encore faut-il que les personnes puissent se déplacer à la bibliothèque.

Outre la socialisation, la bibliothèque a un impact important dans la ville concernant ce que j' appellerai la paix sociale. Le conseiller municipal précise : « *Si on intéresse les gens,*

les jeunes, ça va faire baisser le taux de criminalité, ça va faire baisser toutes ces choses là, le décrochage scolaire surtout ». Autrement dit, un jeune qui lit a moins de chance de tomber dans la délinquance ou de quitter l'école tôt qu'un jeune qui ne lit pas. L'élue le confirme lors de la seconde entrevue.

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue sont rappelés dans le Tableau 19.

Tableau 19 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 1

Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
▪ divertissement, délasserment	
▪ culture = héritage du savoir	▪ culture, concept englobant
▪ éducation	▪ éducation
▪ recherche d'information	
▪ aînés qui peuvent se déplacer	
▪ jeunes = public prioritaire	
▪ les adultes s'instruisent	
▪ nouveaux arrivants	
▪ rôle social = moins de décrochage scolaire, moins de criminalité	
▪ socialisation	
▪ accessibilité = gratuité	▪ gratuité
▪ qualité du service = qualité du personnel	▪ qualité du personnel
▪ animations	

Le discours de l'élue est un discours satisfait, faisant l'éloge de la bibliothèque ou plus exactement de ce que l'élue connaît de la bibliothèque (les thèmes évoqués présentés dans le tableau 18). C'est un discours qui s'appuie sur l'expérience personnelle de l'élue ou celle de ses proches. Le discours se limite donc à la description de la bibliothèque *hic et nunc* du point de vue de l'élue.

5.1.4 Les effets idéationnels du discours

Toute une partie du discours est prononcée au « on », pronom personnel qui désigne un collectif incluant le locuteur. Ici le « on » désigne le comité d'administration de la bibliothèque dont l'élue fait partie et qui œuvre au développement de la bibliothèque (par exemple le conseiller municipal dit : « *on travaille beaucoup* » ou bien « *on s'est rendu compte* »,

etc.). Par contre, le conseil municipal dont fait également partie l' élu de la ville 1 est désigné principalement comme « *le conseil* » ou « *les élus* ». L' élu montre ainsi son implication dans le développement de la bibliothèque par le conseil d' administration tandis qu' il se distingue du conseil municipal. Le discours passe au « tu » le plus souvent quand l' élu se met à la place du lecteur. Par exemple il dit : « *Il y a des choses que tu vas aller chercher à la bibliothèque que tu ne pourras pas avoir sur ton Internet* ». L' usage du « tu » pour désigner le lecteur est intéressant; il montre une certaine familiarité avec le lecteur mais aussi que l' élu qui utilise le « je » ou le « on » pour parler de lui, est étranger au lecteur. Le conseiller municipal se distingue donc à la fois du conseil municipal et de l' usager, tandis qu' il s' inclut dans le conseil d' administration de la bibliothèque. Cela démontre son intérêt à travailler au développement de la bibliothèque au sein du conseil d' administration, même s' il se sent isolé au conseil municipal sur ce point, et même s' il n' est pas un usager de la bibliothèque.

L' élu a utilisé quelques verbes performatifs pour enjoindre la municipalité à mettre l' accent sur la bibliothèque (« *Elle [la municipalité] doit investir beaucoup là dedans* », « *on [la ville] doit mettre beaucoup d' effort pour développer une bibliothèque* », « *il faut mettre l' accent sur la bibliothèque* »). L' élu présente ainsi ce qui est pour lui un impératif : l' investissement municipal pour la bibliothèque publique. Ces verbes « devoir » et « falloir » conjugués au présent de l' indicatif présupposent que l' investissement actuel n' est pas satisfaisant pour l' élu. Celui-ci se doit de convaincre le conseil municipal d' investir davantage dans la bibliothèque. Il évalue : « *on en met pas assez dans les bibliothèques en comparaison de ce qu' on met dans le sport* ».

Parallèlement, l' élu enjoint la bibliothèque à plus d' accessibilité (« *il faut que ça soit accessible* »), de convivialité (« *il faut que tu mettes ça agréable si tu veux attirer le monde* ») et à cibler le public jeune (« *c' est eux autres [les jeunes à l' école] qu' il faut cibler. [...] Mais c' est les jeunes au niveau des écoles qu' il faut aller cibler* »). Pour l' élu ce sont là les trois cibles de la bibliothèque : l' accessibilité, la convivialité et le public jeune. La conjugaison au présent de l' indicatif des verbes performatifs montre ici aussi que ces cibles n' ont pas été atteintes et qu' il y a place à amélioration sur ces trois points.

L'élú avoue avoir présupposé dans le passé une différence entre le milieu rural et le milieu urbain concernant le besoin de bibliothèque. Il dit : *« je me disais en moi-même, les gens de la paroisse, c'était un milieu rural, on va participer mais je ne voyais pas qu'il y aurait beaucoup de gens du milieu rural qui iraient à la bibliothèque »*. Cette dichotomie présupposée a disparu devant les faits : *« à ma grande surprise, le pourcentage était aussi fort que les gens du village »*. Mais d'autres présupposés concernant les publics sont encore présents dans son discours. Quand il évoque les publics de la bibliothèque, l'élú utilise des verbes d'état et des verbes énonciatifs conjugués au présent, ce qui donne une impression de véracité des faits évoqués. À propos des personnes âgées qui viennent à la bibliothèque, il dit : *« c'est un endroit pour sortir de la maison, s'en aller là, aller faire la lecture, en même temps peut-être rencontrer des gens »*. La bibliothèque est donc un lieu de rencontre. Plus globalement, *« les gens s'instruisent. Ils prennent des connaissances qu'ils ne trouvent pas ailleurs »* mais *« ils ne savent pas tout ce qu'il y a dans la bibliothèque qui peut être intéressant »*. Autrement dit, les gens méconnaissent la bibliothèque.

La plus grande partie du discours est conjuguée au présent ou au passé, utilisant principalement des verbes d'état ou des expressions qui imposent le dit comme un fait établi. Notamment, l'abonnement payant *« est un frein »* au développement de la bibliothèque. Ceci est présenté comme une vérité vérifiée (*« on s'est aperçu que c'était un frein »*). La gratuité ne peut donc être remise en cause, selon le conseiller municipal.

L'élú est satisfait de la bibliothèque de sa ville. Il se félicite : *« ça fait que ça va très bien »*. L'adverbe « très » suivi de l'adjectif qualificatif « bien » précise le jugement de valeur de l'élú et la valeur elle-même de la bibliothèque comme un état de fait. La qualité de la bibliothèque ne peut donc être remise en cause, selon l'élú.

Pour celui-ci, une ville *« ne peut pas se passer d'une bibliothèque »*. La négation du verbe « pouvoir » indique bien que toute contradiction est impossible. L'existence même de la bibliothèque est ainsi légitimée par le discours du conseiller municipal. Pour lui, la fusion municipale a été bénéfique à la bibliothèque. Il parle au passé de manière là encore à éviter une remise en cause : *« depuis qu'il y a eu les fusions là, la ville a mis beaucoup d'accent sur la bibliothèque »*. L'investissement municipal vis-à-vis de la bibliothèque, qui paraissait

insatisfaisant pour l' élu (il a utilisé des verbes performatifs pour enjoindre la municipalité à investir), est tout de même reconnu dans le discours de l' élu, notamment depuis la fusion municipale. L' élu est donc conscient qu' un effort a été consenti depuis la fusion, mais il continue de penser qu' un effort supplémentaire est nécessaire.

Lorsqu' il répond à ma question sur de possibles services ou collections particuliers pour les communautés culturelles, l' élu reconnaît que ce serait à développer et que c' est inexistant pour le moment. Il dit : « *on commence. Mais ce sont des choses auxquelles il va falloir penser* ». Ici, l' élu évoque une possibilité de développement de la bibliothèque. Dans la politique culturelle, des pistes d' intervention concernent la bibliothèque : « *évaluation des ressources financière accordées à la bibliothèque* » dans le but de « *reconnaître les rôles et mandats [de la bibliothèque] et [la] soutenir dans [sa] mission* » et la « *consolidation de l' équipement de la bibliothèque* » afin de « *maximiser [son] utilisation* ». Les verbes « reconnaître » et « soutenir » ne donnent aucune indication sur les moyens utilisés pour viser l' objectif. De plus, les nominalisations « évaluation » et « consolidation » effacent l' action mise en œuvre au profit d' un résultat qui reste flou. Le futur de la bibliothèque est donc peu évoqué par l' élu et dans la politique culturelle. Et quand des possibilités de développement apparaissent, elles restent imprécises.

Les effets idéationnels du discours de l' élu sont rappelés dans le Tableau 20.

Tableau 20 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 1

Indicateurs	Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
Distance	<ul style="list-style-type: none"> l'élue s'inclut dans le conseil d'administration mais se distingue du conseil municipal l'élue se montre familier des usagers mais lui-même n'en est pas un 	
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> pris pour acquis concernant les publics faits indéniables : gratuité, qualité de la bibliothèque, nécessité de la bibliothèque dans une ville, efforts de la municipalité depuis la fusion 	
Futur et conditionnel	<ul style="list-style-type: none"> cibler le public des nouveaux arrivants 	<ul style="list-style-type: none"> consolider l'équipement maximiser son utilisation
Impératif	<ul style="list-style-type: none"> investissement municipal reconnu par l'élue mais jugé encore insuffisant objectifs pour la bibliothèque : accessibilité, convivialité, public jeune 	<ul style="list-style-type: none"> évaluation des ressources financières de la bibliothèque reconnaître son rôle

L'élue se présente comme un membre du conseil d'administration de la bibliothèque et non comme un membre du conseil municipal, démontrant ainsi sa satisfaction à travailler au développement de la bibliothèque et son isolement au conseil municipal en ce qui a trait à la bibliothèque. L'élue se montre familier des usagers de la bibliothèque mais avoue qu'il n'en fait pas partie. Il présente d'ailleurs quelques pris pour acquis concernant les publics qui témoignent d'une méconnaissance des publics de la bibliothèque, ou tout au moins des idées reçues sur ces publics. Le conseiller municipal présente ses dires quant à la qualité de la bibliothèque et son importance dans la ville comme des faits indéniables. C'est donc un discours de satisfaction de la part de l'élue. Le futur de la bibliothèque est quasiment absent de son discours. Quant à la politique culturelle, elle évoque des objectifs sans préciser les actions possibles ni les résultats escomptés. Il ne s'agit donc pas d'un discours proactif, un discours qui propose une vision de la bibliothèque.

5.1.5 Écart entre le discours de l'élus et les pratiques de la bibliothèque

L'élus a beaucoup insisté sur la qualité du personnel de la bibliothèque, notamment celle du directeur de bibliothèque. Sur les dix dernières années, le personnel de la bibliothèque est passé d'un bibliothécaire professionnel à trois, et de deux techniciens en documentation à quatre. Donc, les ressources humaines se sont accrues. Reste que le directeur de la bibliothèque voudrait embaucher des bibliothécaires pour développer davantage le volet animation, pour créer un service de référence et pour accélérer le traitement documentaire.

Le conseiller municipal a mis de l'avant la gratuité de la bibliothèque depuis la fusion municipale. Le bibliothécaire rappelle que la gratuité, qui ne concernait que les jeunes de moins de 18 ans jusqu'en 2004, a été étendue à toute la population en ce qui a trait au prêt de livres, revues et livres sonores. Le prêt de livres en location, vidéocassettes, DVD, disques compacts et cédéroms demeure payant (bulletin d'information de la ville 1, janvier 2004). Le bibliothécaire milite pour augmenter les heures d'ouverture de la bibliothèque afin d'accroître son accessibilité. Interrogé sur ce point lors de la seconde entrevue, l'élus argumente qu'il a négocié au conseil municipal pour augmenter les heures d'ouverture de la bibliothèque, sans succès. Il promet de « *revenir à la charge* ». Toutefois, le conseiller municipal rappelle que la bibliothèque a augmenté ses heures d'ouverture déjà cette année, pendant les mois d'été notamment « *et ça s'est avéré très très rentable* ». Il est à remarquer que l'élus utilise ici un vocabulaire guerrier (« *revenir à la charge* ») lorsqu'il évoque le conseil municipal, et un vocabulaire comptable (« *rentable* ») lorsqu'il s'agit de la bibliothèque. L'élus montre encore ici son implication dans la gestion de la bibliothèque et l'effort qu'il met à tenter de convaincre le conseil municipal.

L'élus a évoqué la recherche d'information par les usagers. Le bibliothécaire avoue de son côté ne pas offrir de service de référence, faute de ressources humaines. Pour lui, le service n'étant pas offert, les usagers ne posent pas de question. Mais si le service existait, il est certain que les gens l'utiliseraient. Lors de la seconde entrevue, le conseiller municipal avance comme explication des « *contraintes budgétaires* ».

L'élú a parlé des personnes âgées qui peuvent se déplacer. Les autres « *oubliez-ça!* » a-t-il lancé. Mais le bibliothécaire n'oublie pas ceux pour qui les déplacements sont impossibles ou difficiles. Le bibliothécaire a commencé à lier des contacts avec les résidences de personnes âgées. Si le projet stagne actuellement c'est que la bibliothécaire qui s'en chargeait est en congé maternité. Mais le projet demeure. D'ailleurs, le bibliothécaire veut développer d'autres partenariats pour réaliser des activités hors-les-murs. Mais le conseiller municipal n'a pas parlé de ces projets.

L'écart entre le discours de l'élú et les pratiques au plan local est exposé dans le Tableau 21.

Tableau 21 - Écart entre le discours et les pratiques de la bibliothèque de la ville 1

Entrevues avec l'élú	Ressources et offre de service
▪ information = documents	▪ service de référence offert par un bibliothécaire professionnel
▪ gratuité de l'abonnement	▪ prêts audiovisuels et best-sellers payants
▪ accessibilité = gratuité	▪ accessibilité = plus d'heures d'ouverture
▪ animations vers les écoles	▪ offre d'animations tous publics, <i>in situ</i> et hors-les-murs

Il apparaît quelques écarts entre le discours de l'élú et les pratiques de la bibliothèque :

- (1) Le conseiller municipal voit l'information comme les documents mis à la disposition des citoyens, tandis que le bibliothécaire aspire à offrir un service de référence. Lors de la seconde entrevue, l'élú a reconnu qu'un service de référence pourrait « *diriger* » les personnes dans leurs recherches.
- (2) L'élú est fier d'avoir obtenu la gratuité de l'abonnement, tandis que le bibliothécaire précise que le prêt audiovisuel et l'emprunt des nouveautés sont encore payants. Si le fait de tarifier certains services n'est pas spécifique à la ville 1, le bibliothécaire a remarqué que les statistiques de prêts sont intéressantes grâce au prêt de documents audiovisuels, tandis que le prêt de documents imprimés est faible. Donc, la gratuité touche relativement peu de monde par rapport au prêt payant de documents audiovisuels.
- (3) Pour l'élú, l'accessibilité de la bibliothèque est assurée par la gratuité, tandis que le bibliothécaire milite pour l'élargissement des heures d'ouverture au public. L'élú tente pour le moment de faire passer une décision en ce sens au conseil municipal.

(4) L'élue restreint dans son discours l'offre de service aux activités destinées aux écoles, tandis que la bibliothèque a développé, est en train de développer ou aimerait développer des activités hors-les-murs, ou *in situ*, pour tous les publics.

5.2 La ville 2

5.2.1 Le contexte

À la suite de la fusion de trois municipalités en 2004, la ville 2 compte désormais près de 70 000 habitants. La bibliothèque relève du Service des loisirs. Les dates principales concernant l'histoire de la bibliothèque de la ville 2 sont listées dans le Tableau 22.

Tableau 22 – Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 2

Années	Événements
1950	▪ À la demande de quatre citoyens, la bibliothèque municipale est créée à partir des dons du public et avec du personnel bénévole. Elle est située dans une école.
1953	▪ La bibliothèque emménage dans une autre école.
1955	▪ La salle du conseil municipal de l'hôtel de ville d'une municipalité qui vient d'être annexée à la ville 2, accueille la bibliothèque.
1962	▪ La ville nomme un directeur de bibliothèque.
Fin des années 60	▪ La ville a mis en place un service de bibliobus
1979	▪ La bibliothèque occupe tout l'édifice de l'ancien hôtel de ville.
1983	▪ La bibliothèque déménage dans des locaux plus vastes qu'elle occupe encore aujourd'hui.
2004	▪ Fusion de 3 municipalités

La bibliothèque de la ville 2 est ancienne; elle date de 1950, tandis que l'immense majorité des bibliothèques publiques québécoises a vu le jour après la Révolution tranquille des années 1960. C'est une bibliothèque qui a pris de l'ampleur au fil de son histoire. Une des municipalités fusionnées en 2004 avait une bibliothèque qui était affiliée au CRSBP. Lors de la fusion municipale, cette municipalité n'a pas souhaité fusionner sa bibliothèque avec celle de la ville 2. Le CRSBP a repris ses documents; ceux qui appartenaient à cette

municipalité constituent aujourd’hui le fonds d’un club de lecture. La ville 2 ne compte donc qu’une bibliothèque publique autonome.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 23.

Tableau 23 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 2 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 2	Moyenne provinciale	Moyenne villes + 50000
Pourcentage d’abonnés	14,3%	30,6%	28,76%
Livres par tête	1,36	2,54	2,17
Prêts par tête	4,57	6,00	5,76
Heures d’ouverture	49	43,87	58,2
Ratio espace <i>versus</i> norme	54,8%	81,2%	77,8%
Contribution municipale par tête	14,58\$	29,70\$	29,51\$

La bibliothèque de la ville 2 est en deçà de la moyenne provinciale et de la moyenne des villes de plus de 50 000 habitants sur de nombreux points : le pourcentage d’abonnés, le nombre de livres par habitant, les prêts par habitant, l’espace et la contribution municipale. C’est donc une bibliothèque « pauvre » qui performe mal. Pour les heures d’ouverture, la bibliothèque de la ville 2 est encore en deçà de la moyenne des villes de sa taille. Un projet de construction est en cours.

5.2.2 L’élu municipal

L’élu de la ville 2 a fréquenté les bibliothèques publiques à différentes périodes de sa vie, selon ses besoins personnels et « *pour des raisons économiques* », avoue-t-il. Il précise n’utiliser la bibliothèque que pour le prêt et la consultation de documents imprimés et ne participer aux animations que depuis son élection. Même si ce conseiller municipal était un usager depuis l’enfance, la bibliothèque l’a surpris depuis qu’il a des responsabilités au sein

de la commission culturelle. Il lui a « *découvert une coloration sociale* » qu'il ne lui connaissait pas. Il connaît maintenant ses statistiques ainsi que les normes ministérielles. Il compare alors la bibliothèque à celle des autres villes de taille similaire et constate : « *On est vraiment en dessous* ». Après des échanges « *houleux* » avec la responsable de la bibliothèque, l'élú a ressenti le besoin d'en savoir plus sur les bibliothèques publiques. Il avoue : « *Je lisais des choses depuis deux ans, pas des tonnes mais un peu, pour ouvrir moi-même mes horizons* ». Lors de la seconde entrevue il a précisé quelles étaient ses lectures : les publications de l'ASTED et la politique du livre et de la lecture. Il continue : « *Je me rends compte que la bibliothèque, ce n'est plus le lieu empoussiéré où tu vas en silence. [...] Ce n'est plus le lieu de rat de bibliothèque tout seul dans son coin avec une petite chandelle. [...] Tu sais ce n'est plus que la place où il y a des livres. Une bibliothèque ce n'est plus ça* ». Les lectures ont donc offert au conseiller municipal un autre point de vue sur la bibliothèque publique que celui qu'il avait précédemment en tant qu'utilisateur.

5.2.3 Les thèmes et métaphores

L'élú a une nouvelle image de la bibliothèque. Il l'exprime à travers des métaphores. Le conseiller municipal qualifie la bibliothèque de « *vitrine* ». La vitrine est un emplacement affecté à la présentation de produits et objets destinés à attirer l'attention. Le commerçant offre en vitrine ce que l'on appelle des « *produits d'appel* » pour inciter le chaland à entrer dans la boutique et découvrir tout ce qu'elle recèle. C'est une invitation à l'exploration. C'est donc un endroit sublimé qui appelle à la découverte. Le conseiller municipal utilise donc une métaphore commerciale pour accentuer ce qui fait pour lui la valeur principale de la bibliothèque : le fonds documentaire qui permet d'« *ouvrir les horizons* ».

L'élú voit également la bibliothèque comme « *un phare* », « *un lieu qui rayonne parce qu'il permet de rendre visible ce qui se fait dans le milieu* ». Un phare est une construction destinée à guider les navires dans la nuit. La bibliothèque agit ainsi comme un guide dans l'océan des connaissances. C'est là encore un lieu sublimé qui promet de l'aide pour y voir plus clair.

Le conseiller municipal utilise également la métaphore de la bibliothèque en tant que « *cœur de la ville* ». Le cœur signifie l'endroit névralgique où les différentes artères (rues) mènent. Il s'agit du thème de la centralité de la bibliothèque dans la ville. C'est le lieu de vie par excellence. La bibliothèque est donc un lieu central, mais un lieu de vie incontournable, dans le discours de l' élu.

L' élu prône pour la bibliothèque des valeurs humaines et sociales de « *respect des autres, tolérance* », et intellectuelles telles l' « *ouverture sur le monde* » et la « *confrontation des idées* ». Il dit : « *C'est un lieu qui aide à se construire soi, et donc la société aussi* ». Pour les nouveaux arrivants, c'est aussi un lieu de « *francisation* » et de « *socialisation* ».

Le conseiller municipal met l'accent sur la notion d'accessibilité financière des services. Il dit : « *C'est un lieu pour contrer la pauvreté aussi* ». Pour ce faire, la future bibliothèque est prévue dans un quartier central et pauvre de la ville. Il explique : « *Il y a une volonté de la tenir là, ce n'est pas pour rien. C'est d'être proche des gens moins aisés qui peuvent y avoir accès facilement et à pied à moins d'un kilomètre* ». Il souhaite « *bonifier la dimension sociale* » de la bibliothèque.

Le conseiller municipal considère que la préservation des documents est une valeur fondamentale de la bibliothèque. Il parle notamment du « *respect des œuvres* » et d'un incunable que la bibliothèque possède. Il ajoute : « *C'est un lieu de savoir, mais d'un savoir disons très intellectuel, un savoir qui se garde, qui s'entretient* ».

Pour le conseiller municipal, la qualité du service est primordiale, notamment la qualité des espaces et du fonds documentaire. Il insiste beaucoup sur la convivialité du lieu. Dans le document de consultation de la politique des arts et de la culture, la bibliothèque est considérée comme un « *foyer culturel convivial* ». Le foyer désigne l'âtre et par extension un lieu servant d'abri, d'asile où se réunit, où habite la famille. Il y a donc là une idée de réunion des personnes et de chaleur qui émane de cette métaphore. La bibliothèque est ici un lieu où il fait bon se retrouver, un peu comme chez soi. Dans la seconde entrevue, l' élu reconnaît, en réponse à ma question, que le personnel est un gage de qualité du service de la bibliothèque.

L'emplacement est aussi un gage d'accessibilité des lieux. Aussi la nouvelle bibliothèque est-elle prévue à côté du terminal d'autobus en plein centre-ville. L' élu est revenu à plusieurs reprises sur l'image de la bibliothèque telle « *un carrefour* ». Il explique : « *On veut vraiment que ça devienne un lieu de passage [...] Elle deviendrait la jonction [...] où tous les autobus de la ville convergent [...] Alors tout le monde va aboutir là* ». Il s'agit là d'une métaphore utilisée pour évoquer la bibliothèque en tant que lieu physique, lieu central dans la ville, lieu où tout le monde passe ou devrait passer. L'accessibilité est donc un enjeu important pour l' élu. La situation géographique est un élément stratégique dans cette problématique. Il y a là l'idée de socialisation chère au conseiller municipal. Le carrefour peut aussi s'entendre comme lieu où l'on confronte des idées, des théories; l' élu a d'ailleurs parlé de « *confrontation des idées* ».

L' élu a découvert le volet animation à partir de son élection. C'est devenu un élément fort de la qualité des services, selon lui. Dans le document de consultation de la politique des arts et de la culture, la municipalité présente son objectif qui consiste à « *encourager la bibliothèque municipale à diffuser les arts et la culture (expositions,ancements, etc.)* ». En entrevue, le conseiller municipal dit : « *Je vois que l'élément moteur culturel peut être plus développé. C'est ce que je vois. La bibliothèque municipale peut être un élément culturel important par l'animation, l'exposition qui s'y fait* ». L' élu place la bibliothèque dans un jeu stratégique municipal. Il dit : « *Ce que je vois, c'est la place que pourrait prendre la bibliothèque sur l'échiquier culturel en ville et qui est à développer chez nous* ». Sur l'échiquier, plusieurs pièces se jaugent et tentent de prendre la meilleure place. L' élu voit donc la bibliothèque comme un des éléments culturels de la ville. Mais surtout il considère que ces éléments n'ont pas encore pris place et doivent se positionner.

L' élu est très préoccupé de la culture au sens anthropologique du terme. Il dit : « *C'est une façon de rendre visible ce qu'on dit qu'on est, alors si ce n'est pas ça la culture, je ne sais pas ce que c'est. Mais ça rend visible ce qu'on est, ce qu'on dit qu'on est à travers la littérature* ». De même le document de consultation de la politique des arts et de la culture insiste sur la notion d' « *identité territoriale et le sentiment d'appartenance* ». Cela dit, la vision de l' élu n'est pas limitée à sa propre culture puisque pour lui, la bibliothèque permet d'avoir accès à d'autres mondes, d'autres cultures. L' élu est aussi sensible à la culture au sens culture

générale qu'il appelle « *culture de base* » ou bien « *le monde des idées* ». Les deux définitions de la culture sont donc présentes dans son discours.

Pour le conseiller de la ville 2, l'alphabétisation fait aussi partie de la mission de la bibliothèque à condition de travailler en collaboration avec des partenaires spécialisés. Il insiste : « *L'alphabétisation? Ce n'est pas indépendant à la mission de la bibliothèque. [...] Oui ça doit en faire partie. Bon c'est pas un CLSC³⁶, mais quand même ça fait partie de sa mission* ». Il précise ce que la bibliothèque peut offrir dans ce sens : un lieu pour apprendre à lire, des ressources appropriées et des salles de cours parce que « *ça fait moins gênant peut-être pour un adulte de suivre ça là, que de le suivre en école secondaire, à la rigueur au cégep* ».

Le conseiller municipal se souvient de son enfance, de ses parents qui lui ont appris à chercher dans une bibliothèque ce dont il avait besoin pour réaliser ses travaux scolaires. Aussi pousse-t-il aujourd'hui la bibliothèque à travailler avec la commission scolaire. Le renforcement des liens entre les organismes culturels et éducatifs est un des objectifs du document de consultation de la politique des arts et de la culture. Notamment il est prévu de : « *développer un réseau d'échanges privilégiés entre les bibliothèques scolaires et municipales de la MRC³⁷* ». Pour le conseiller municipal, la bibliothèque a un rôle social à jouer auprès des enfants en difficulté d'apprentissage. Il dit : « *Si on arrive à bonifier pour certains ce qu'ils apprennent à l'école, faire naître d'autres centres d'intérêt, on les garde loin des activités qui les ont tenus à l'écart de l'école, on les garde dans la roue de l'éducation, de la société* ». La bibliothèque peut donc aider à lutter contre le décrochage scolaire et la marginalité.

Le document de consultation de la politique des arts et de la culture voit dans la future bibliothèque qu'elle annonce, un « *centre de référence* ». L'élue évoque lui les « *livres de référence* » auxquels il a recours pour ses besoins personnels. À propos d'Internet dans la bibliothèque, il explique : « *Ce que j'ai vu ailleurs, ce que les bibliothécaires nous disent aussi c'est que les gens font une première recherche de base puis trouvent des sujets. Ensuite ils viennent à la bibliothèque pour prendre des livres encore plus précis* ». La référence se limite donc aux ressources documentaires, aux outils de recherche.

³⁶ Centre Local de Services Communautaires

³⁷ Municipalité régionale de comté

Dans le public jeune que vise la bibliothèque, le conseiller municipal distingue les adolescents et les enfants préscolarisés. Lors de la visite d'une autre bibliothèque, il a apprécié le coin adolescents et veut introduire un coin spécifique aux adolescents dans le projet de construction d'une nouvelle bibliothèque. Quant aux enfants préscolarisés, il souhaite que la bibliothèque offre « *une attention particulière pour développer le goût de la lecture* ». Il aimerait que ces jeunes enfants prennent l'habitude de fréquenter la bibliothèque, en espérant que cette habitude perdure. De manière plus générale, l'élus vante la variété des ressources documentaires de la bibliothèque publique pour les jeunes. Selon lui, la bibliothèque est « *le premier lieu facile* » pour les jeunes.

Le conseiller municipal a une préoccupation toute particulière pour les nouveaux arrivants. Dans le document de consultation de la politique des arts et de la culture, la ville propose de favoriser « *une meilleure intégration des néo [ville 2] à la vie sociale et culturelle de leur nouvelle terre d'accueil tout en permettant à l'ensemble de la population de mieux connaître et comprendre ces nouveaux citoyens* ». L'élus rencontré précise que ces nouveaux citoyens sont principalement hispanophones. Pour lui, l'action de la bibliothèque devrait se situer au niveau des collections, à la fois pour que les nouveaux arrivants ne soient pas complètement coupés de leur culture d'origine et pour que les résidents apprennent à connaître ces nouveaux venus. La bibliothèque est donc un lieu d'intégration communautaire et d'échanges interculturels.

Le conseiller municipal regrette que les cours du 3^e âge ne se donnent plus à la bibliothèque faute de place. Pour lui, « *ça avait tellement de sens quand ça se faisait à la bibliothèque* ». Les aînés demandent une attention toute particulière selon cet élus, parce qu'ils ont besoin de maintenir des « *capacités intellectuelles plus vives* ».

L'élus a eu recours à la bibliothèque publique durant son parcours universitaire et a apprécié que, de par ses collections, elle joue le rôle de bibliothèque de recherche. Toutefois, il dit : « *ce n'est pas d'abord ça la mission de la bibliothèque municipale publique. C'est sûrement le rôle d'une bibliothèque scolaire et des centres d'enseignement mais il y a une collaboration. Il doit y avoir un pont entre les deux* ».

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élus sont indiqués dans le Tableau 24.

Tableau 24 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 2

Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
▪ « alphabétisation »	
▪ « ce qu' on dit qu' on est » versus « culture de base »	▪ « identité territoriale » et « sentiment d' appartenance » <i>versus</i> « diffuser les arts et la culture »
▪ liens avec la commission scolaire	▪ partenariats notamment avec le milieu éducatif
▪ « livres de référence » centre de recherche moindrement	▪ « centre de référence »
▪ aînés	
▪ enfants préscolarisés et adolescents « enfants en difficulté d' apprentissage »	
▪ nouveaux arrivants hispanophones	▪ intégration des nouveaux arrivants et mieux les connaître
▪ « contrer la pauvreté »	
▪ « socialisation »	
▪ « respect des autres »	
▪ « francisation »	
▪ accessibilité financière	
▪ « confrontation des idées »	
▪ découverte : la bibliothèque comme vitrine	
▪ « respect des œuvres »	
▪ qualité du fonds documentaire	
▪ qualité du personnel (D)	
▪ centralité : la bibliothèque comme carrefour; la bibliothèque comme cœur de la ville	
▪ convivialité : la bibliothèque comme foyer	
▪ animations	
▪ guide : la bibliothèque comme phare	

(D) Reconnu finalement en seconde entrevue en réponse à une question précise de ma part

Le discours de l' élu s' appuie sur des connaissances certaines du domaine des bibliothèques publiques. Le conseiller n' est pas aussi néophyte qu' il le prétend. Au contraire, il a reconnu ses lacunes quand il a été élu après des échanges houleux avec la responsable de la bibliothèque, et a lu en conséquence pour mieux connaître le domaine dont il a la charge. Dans les diverses métaphores utilisées, deux idées principales émergent : d' une part la situation géographique et stratégique de la bibliothèque dans la ville et, d' autre part, la bibliothèque en tant que lieu où il fait bon se retrouver ensemble et d' où l' on peut partir à la découverte du monde. Sa vision est à la fois stratégique et sociale.

Le conseiller municipal base son discours sur des valeurs sociales et non sur sa seule expérience en tant qu'usager de la bibliothèque.

5.2.4 Les effets idéationnels du discours

L'élue parle en son nom propre et non pas en tant que représentant du conseil municipal. Il présente sa vision de la bibliothèque quand il dit : *« je vois »*. Mais il se positionne aussi comme usager de la bibliothèque. Il raconte par exemple : *« étant jeune adolescent, j'allais à la bibliothèque pour des romans, quelques livres de référence pour des travaux scolaires, les bandes dessinées »*.

Dans son discours, les faits établis sont nombreux. C'est un discours fondé sur des constats, des faits pris pour acquis. Il commence par dresser le portrait peu avantageux de la bibliothèque. L'exiguïté de la bibliothèque ne fait aucun doute dans son propos, grâce aux verbes d'état ou de perception et aux chiffres avancés comme arguments irréfutables : *« on voyait encore dernièrement qu'on est, dans les chiffres on n'est pas là. On n'a même pas trois livres par tête. On doit avoir 2,5. On est à 2 000 m²; on devrait être presque à 4 000. [...] On manque vraiment d'espace »*.

Pour l'élue, la bibliothèque est méconnue du public. Il dit : *« je trouve étonnant la diversité de documentaires qu'ils ont, par exemple des DVD de référence. C'est méconnu, c'est méconnu ça »*. Le verbe d'état ne permet pas de remettre en cause cette affirmation.

De la même manière, l'élue affirme que la bibliothèque *« est un lieu de convivialité »*. S'ensuit un exemple issu du projet de la nouvelle bibliothèque. Il continue : *« ça fait partie de la mission de rendre accessible des lieux, des lieux de rencontre »*. Pour l'élue, *« partout en Province, au Canada il y a comme un lieu d'identification, d'inscription dans le milieu aussi là »* pour les immigrants, c'est la bibliothèque. Celle-ci a donc un rôle essentiel à jouer vis-à-vis des communautés culturelles et plus globalement vis-à-vis de tout un chacun, un rôle de socialisation.

Également « *c'est un lieu de savoir* » qui « *donne accès à un monde* ». Pour l'élu, ce monde « *c'est le monde des idées, mais ce n'est pas juste ce qui est actuel* ». Il continue : « *ça confronte les idées parfois* ». Il base donc son point de vue de la bibliothèque sur la valeur démocratique qui incite au débat d'idées.

L'élu prend pour acquis que la bibliothèque « *est souvent le premier lieu facile* » pour l'accès à Internet : « *ça fait partie des services de base à offrir Internet* ». Parce que « *c'est de l'écriture, c'est de la littérature. C'est le cœur de la mission de la bibliothèque* », indubitablement pour l'élu. Pour autant les documents scientifiques ne sont pas nécessaires à la bibliothèque : « *ce n'est pas d'abord ça la mission de la bibliothèque municipale publique* ». De même, concernant l'alphabétisation, la bibliothèque « *c'est sûr qu'elle peut aider [...] mais il ne faut pas qu'elle le fasse tout seul* ». C'est indiscutable pour l'élu.

Dans son discours, l'élu ne s'arrête pas à la bibliothèque actuelle. Il propose un certain nombre de possibilités futures avec le verbe « devenir » ou des verbes conjugués au conditionnel. Il dit :

Ça devient de plus en plus un lieu d'animation. [...] Ça doit devenir plus un lieu de convivialité [...] On veut vraiment quelque chose qui devienne un lieu de passage [...] Elle deviendrait la jonction [...] ça va devenir le cœur de la ville [...] Ça va rendre les choses comme ça [accueillir des spectacles] possibles, [etc.].

Il expose d'ailleurs nettement, par des verbes performatifs, ses exigences pour la future bibliothèque en termes de développement des activités, des services, des partenariats. Par exemple, il dit :

Ça doit être aussi, c'est un lieu d'animation culturelle. [...] Ça doit devenir plus un lieu de convivialité [...] On devrait avoir pour ça [les communautés culturelles, hispaniques a précisé l'élu], ne serait-ce que pour ça avoir un rayon autour de la culture espagnole [...] Ça fait qu'il y a une dimension interculturelle que la bibliothèque doit pouvoir jouer [...] Alors on devrait, nous, avoir des ententes avec ces milieux là [les municipalités alentours].

Le document de consultation de la politique culturelle définit des objectifs pour la bibliothèque, indiqués par des verbes d'action (« encourager, développer, favoriser, mieux connaître, améliorer ») qui ne laissent pas présager des moyens à mettre en œuvre pour

atteindre ces objectifs ni des résultats escomptés. Le futur de la bibliothèque reste donc bien flou si ce n'est l'accent mis sur « *les conditions physiques et matérielles de la bibliothèque municipale* ».

Les effets idéationnels du discours de l' élu sont listés dans le Tableau 25.

Tableau 25 - Les effets idéationnels du discours de l' élu de la ville 2

Indicateurs	Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
Distance	<ul style="list-style-type: none"> l' élu parle en son nom et non comme conseiller l' élu se présente comme usager 	
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> bibliothèque inadéquate bibliothèque méconnue lieu de convivialité lieu de socialisation lieu de savoir lieu de débat Internet service de base « lieu facile » pour les jeunes lieu d' identification succès de l' informatisation du catalogue 	
Futur et conditionnel	<ul style="list-style-type: none"> fonds spécifiques pour les communautés culturelles ententes avec les municipalités 	
Impératif	<ul style="list-style-type: none"> devenir un lieu d' animation culturelle lieu convivial 	<ul style="list-style-type: none"> encourager la diffusion des arts et de la culture développer un réseau d' échanges avec le milieu scolaire favoriser l' accès mieux connaître les besoins améliorer les conditions physiques et matérielles développer une collection importante et diversifiée lieu de rencontre et d' échange pour les organismes culturels

L' élu a exposé son point de vue, basé sur des pris pour acquis et des impératifs très clairs : la bibliothèque actuelle est inadéquate et méconnue malgré le succès de l' informatisation du catalogue; elle devra devenir un centre d' animation culturelle et attirer les communautés culturelles. C' est aussi un discours qui prône une vision de la bibliothèque comme lieu de savoir, lieu de préservation, lieu d' identification, lieu de socialisation, lieu de débats qui est ouvert à différentes possibilités de développement. Le

document de consultation de la politique culturelle indique les objectifs de la ville mais n'explique pas pourquoi les poursuivre ni comment les atteindre. Le futur de la bibliothèque reste donc flou dans la politique. Il est plus précis dans le discours de l' élu.

5.2.5 Écart entre le discours de l' élu et les pratiques de la bibliothèque

L' élu a parlé de « *contrer la pauvreté* » mais l'abonnement à la bibliothèque n'est gratuit que depuis peu. En 2008, la bibliothécaire a obtenu la gratuité pour les moins de 13 ans; les statistiques de prêt sont montées en flèche. Forte de ce succès, elle a convaincu en juillet dernier le conseil municipal d'étendre la gratuité des services à tous pour la nouvelle bibliothèque. C'est effectif depuis janvier 2009.

L' élu a parlé de conservation du patrimoine littéraire. Pour la responsable de la bibliothèque, ce rôle de conservation patrimoniale relève de la bibliothèque nationale. Elle a d'ailleurs demandé à ses collègues de BAnQ de venir évaluer ses collections patrimoniales et de prendre ce qui leur revenait. La volonté de préservation du patrimoine de l' élu n'est donc pas respectée dans les faits.

Pour la responsable de la bibliothèque, la qualité du service réside dans la chaleur humaine offerte par le personnel et les heures d'ouverture. L' élu a insisté sur la convivialité du lieu et la richesse du fonds documentaire mais n'a pas évoqué spontanément la qualité du travail du personnel ni les heures d'ouverture. Dans la seconde entrevue, l' élu a rappelé qu'une bibliothécaire avait été embauchée l'année dernière et que la nouvelle bibliothèque devrait ouvrir avec deux postes de bibliothécaires professionnels en plus. Il a finalement reconnu la qualité du travail effectué. Quant aux heures d'ouverture, il précise qu'elles ont été élargies cette année et le seront encore davantage dans la future bibliothèque, notamment en soirée, pour être accessible aux travailleurs.

L' élu et le document de consultation de la politique des arts et de la culture désirent un partenariat accru avec la commission scolaire. La bibliothèque travaille en partenariat avec les écoles, toujours à la demande de celles-ci. Il n'y a pas de partenariat affiché, mais quand un organisme demande à la bibliothèque d'organiser une visite, la bibliothèque y répond. De la même manière, la bibliothèque n'offre pas de services particuliers pour les

nouveaux arrivants, tel que souhaité par l' élu. Bien souvent c'est par le biais de l'école de français que ces immigrants visitent la bibliothèque. Ou encore, la bibliothèque offre aux résidences de personnes âgées qui en ont fait la demande des prêts institutionnels. Ce sont des bénévoles qui assurent les échanges. Les partenariats sont donc occasionnels et à l'initiative des partenaires, non de la bibliothèque.

L'écart entre le discours de l' élu et les pratiques au plan local est exposé dans le Tableau 26.

Tableau 26 - Écart entre le discours de l' élu et les pratiques de la bibliothèque de la ville 2

Entrevues avec l' élu	Ressources et offre de service
<ul style="list-style-type: none"> ▪ mission de préservation des œuvres ▪ partenariats pour élargir l' offre de service 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ pas de conservation du patrimoine ▪ pas de partenariat mais des activités offertes en fonction de la demande

Il apparaît un écart entre le discours de l' élu et la réalité sur deux points :

- (1) L' élu est sensible à la préservation des œuvres tandis que pour la personne responsable de la bibliothèque, la préservation relève du mandat de BAnQ.
- (2) L' élu prône des partenariats pour élargir l' offre de service, tandis que la bibliothèque fonctionne sur le modèle de l' offre et de la demande.

5.3 La ville 3

5.3.1 Le contexte

La ville 3 compte aujourd'hui près de 25 000 habitants. La bibliothèque relève du Service des loisirs et culture. Les événements historiques précédant l' actuel projet de construction d' une nouvelle bibliothèque sont énumérés dans le Tableau 27.

Tableau 27 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 3

Dates	Évènements
1964	<ul style="list-style-type: none"> Une association féminine anglophone recueille des dons de livres et des fonds. Elle crée une bibliothèque dans une école anglophone.
Fin des années 60	<ul style="list-style-type: none"> La ville met un bâtiment à la disposition de la bibliothèque.
1971	<ul style="list-style-type: none"> La ville vend l'édifice qui abrite la bibliothèque. L'association veut se défaire de la gestion de la bibliothèque. Un comité de citoyens forme une corporation. La corporation recourt aux levées de fonds et à la tarification des services, tant les subventions municipales sont minimales et irrégulières.
1973	<ul style="list-style-type: none"> La corporation obtient du conseil municipal l'embauche d'une employée.
1984	<ul style="list-style-type: none"> La bibliothèque déménage dans une bâtisse construite par la ville.
1991	<ul style="list-style-type: none"> La composition du conseil d'administration de la corporation change : il doit accueillir deux représentants du conseil municipal. Les employés réclament la municipalisation et leur accréditation syndicale.
1993	<ul style="list-style-type: none"> La bibliothèque est municipale. La corporation devient une fondation. Les bénévoles sont remerciés. Des employés démissionnent. Une nouvelle équipe de travail est engagée avec un projet de construction d'une nouvelle bibliothèque et d'informatisation du service.
2002	<ul style="list-style-type: none"> Fusion municipale. Deux municipalités ont choisi de conserver leur bibliothèque affiliée au CRSBP. La bibliothécaire de la ville 3 dépose un premier projet de construction d'une nouvelle bibliothèque. Le projet est rejeté par les citoyens dans le registre de règlement d'emprunt. Le conseil municipal fait appel à un consultant et crée un comité de travail.

En 2007, un projet de construction d'une bibliothèque dans le centre de la ville a remporté les suffrages du conseil municipal. Mais après que les demandes de subventions eurent été lancées, une église située dans un quartier excentré a été offerte à la ville à la condition qu'elle serve à un service communautaire. Un groupe de citoyens s'est formé et a réclamé l'aménagement de la bibliothèque dans cette église. Le conseil municipal a fait faire une étude de faisabilité. Le 7 juillet 2008, les deux projets aux coûts similaires étaient sur la table du conseil. Le conseil était divisé. Le projet de l'église a finalement remporté la majorité. Aussitôt, le conseiller municipal rencontré en mai 2008 et qui était à l'origine du projet en centre-ville, a démissionné de son poste à la commission Culture et nature. Pour autant, il reste conseiller municipal chargé des finances. Le 5 octobre 2008, le registre de règlement d'emprunt a été signé par plus de 500 personnes. Le conseil municipal devait alors renoncer à son projet ou bien organiser un référendum. Cette dernière option a été

choisie; le référendum a eu lieu le 8 décembre 2008. L'approbation du règlement d'emprunt a remporté 55,57% des suffrages selon le site Web de la municipalité. On le voit, la bibliothèque est municipale depuis peu (1993) et reste un sujet de discorde dans la population et au sein du conseil municipal. La même personne gère la bibliothèque depuis sa municipalisation en 1993.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 28.

Tableau 28 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 3 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 3	Moyenne provinciale	Moyenne villes 10000 à 24999
Pourcentage d'abonnés	29,6%	30,6%	37,19%
Livres par tête	2,19	2,54	3,55
Prêts par tête	5,99	6,00	6,78
Heures d'ouverture	52	43,87	43,4
Ratio espace <i>versus</i> norme	37,6%	81,2%	81,5%
Contribution municipale par tête	21,21\$	29,70\$	31,95\$

La bibliothèque obtient des résultats en deçà de la moyenne des villes de sa taille en termes d'abonnement et de prêt. Ses heures d'ouverture sont par contre plus importantes que la moyenne de ces villes de 10 000 à 24 999 habitants. La bibliothèque dispose de peu de ressources documentaires et de moyens financiers. Elle manque aussi cruellement d'espace.

5.3.2 L'élu municipal

Le conseiller municipal rencontré est professeur d'histoire au secondaire. Il a beaucoup fréquenté les bibliothèques scolaires étant enfant, puis la bibliothèque universitaire, enfin la bibliothèque publique depuis sa création dans la ville 3. Quand il a

été élu pour la première fois en 1998, il a demandé à être chargé de ce qui s'appelait alors la Commission des loisirs, des affaires communautaires et culturelles. Après la fusion municipale de 2002, cette commission a été scindée en deux : Culture et nature d'un côté et Loisirs de l'autre. Le conseiller municipal a continué à s'occuper du volet Culture et nature dont la bibliothèque relève. Sa vision de la bibliothèque n'a pas changé depuis son élection mais elle a été « *bonifiée* » dit-il. L'élu voit mieux « *les besoins de la population parce que les citoyens [1] l'interpellent à ce sujet* »; il connaît maintenant les normes et les statistiques. Par contre il a été surpris par la fréquentation : « *Moi je n'aurai jamais pensé que dans une bibliothèque il y avait autant de gens* ». L'élu souhaite un texte gouvernemental qui définisse les missions des bibliothèques publiques; « *je pense que pour les élus municipaux, ça serait plus facile de prendre les décisions* », argumente-il. Car, pour lui, la bibliothèque est « *un service très sûr à la population* ».

5.3.3 Les thèmes et métaphores

La bibliothèque « *doit être un lieu où l'on partage des idées, des conversations* ». L'élu raconte son travail d'enseignant et avoue son goût pour la lecture. Il précise, « *dans les deux langues* ». Le bilinguisme est donc une valeur que la bibliothèque doit défendre selon lui. La bibliothèque est complémentaire à l'école, car comme elle, c'est le lieu pour « *développer la matière grise* », « *faire évoluer les gens* », « *faire comprendre une problématique dans son ensemble* » et « *transmettre nos connaissances* ».

Pour le conseiller municipal, la qualité du service n'est pas assurée tant que l'espace disponible n'est pas adéquat. Il compare la bibliothèque actuelle à une « *garde-robe* » tant elle est étroite. Le conseiller municipal justifie son projet de construction d'une nouvelle bibliothèque par le fait qu'avec plus d'espace, les services pourraient être élargis, notamment l'accueil des classes. Dans la seconde entrevue, l'élu ajoute que les services à développer devront être basés sur « *les nouvelles technologies* ».

L'élu imagine un aménagement qui permette d'admirer les paysages, de circuler aisément dans la bibliothèque, d'exposer des œuvres, des salons de lecture, des espaces de

travail qui respectent l'intimité de chacun, un espace convivial pour les usagers mais aussi pour le bien être des employés de la bibliothèque. Il dit : « *si on est capable de faire ça dans une bibliothèque, d'avoir un personnel heureux, le reste va suivre c'est sûr sûr sûr* ».

Le projet que le conseiller municipal défendait, qui n'a finalement pas été retenu par le conseil municipal, était situé au centre-ville. La centralité est pour lui un point sur lequel il refuse de transiger et pour lequel il annonce une décision possible (sa démission est aujourd'hui effective) s'il n'est pas entendu : « *ça sera à moi de vendre mon dossier. Si je ne réussis pas, ça sera à moi aussi à prendre une décision d'adulte que je devrais prendre éventuellement dans le dossier* ». Dans la politique culturelle, il est écrit : « *la localisation centrale et stratégique de la bibliothèque municipale au cœur de la ville serait un atout de taille en prévision d'actions concertées au centre-ville [pour créer] une synergie culturelle au centre-ville* ». Le projet finalement retenu par le conseil municipal contredit la politique culturelle; il est justifié par une volonté de « *revalorisation du quartier* » excentré (Procès-verbal du conseil municipal du 7 juillet 2008 disponible dans le dossier « nouvelle bibliothèque » sur le site Web de la municipalité).

Le conseiller municipal résume la mission de la bibliothèque en ces termes : « *transmission de culture, d'éducation* ». Pour lui la bibliothèque a « *en premier lieu un rôle de sensibilisation, d'éveil à la lecture* ». Elle a un impact sur « *la réussite scolaire* ». C'est pourquoi l'élu souhaite que la commission scolaire travaille en partenariat avec la bibliothèque. « *Les organismes chez nous [...] doivent avoir un intérêt ou porter attention sur le caractère du développement jeunesse* », sinon la ville ne les subventionne pas. Les efforts doivent donc être concentrés sur le volet jeunesse. « *C'est la cible principale* » dit-il.

La bibliothèque « *est un lieu où l'on trouve des valeurs culturelles importantes* ». La culture est ici entendue au sens anthropologique du terme. L'élu dit : « *la bibliothèque c'est un miroir de ce qu'on peut être culturellement parlant* ». Le miroir reflète la réalité. On comprend donc là que la bibliothèque se doit de refléter la communauté qu'elle dessert. Mais aussi la culture est définie comme « *les Lettres* » et « *les Arts visuels* ». Les deux définitions de la culture sont donc présentes dans le discours de l'élu.

L'élú considère que « *de prime abord, [la bibliothèque] c'est un lieu privilégié d'information* ». Il explique que l'imprimé et l'informatique sont pour lui « *deux outils de référence* » complémentaires. L'information se situe donc dans les documents papier et électroniques que la bibliothèque offre aux usagers.

Par contre, l'élú considère que l'alphabétisation ne relève pas de la mission de la bibliothèque, faute de ressources. Il dit : « *je ne pense pas qu'on puisse demander un effort infini à nos municipalités tout le temps, en engageant des ressources supplémentaires pour un domaine qui n'est peut-être pas leur propre à elles* ».

Dans la première entrevue, le conseiller municipal ne parle pas de divertissement. Par contre, la politique culturelle insiste sur les « *besoins de loisirs* » et « *la détente* » des citoyens. Interrogé sur ce point dans la seconde entrevue, l'élú raconte que dans son projet de nouvelle bibliothèque, il avait dû enlever le café qu'il avait prévu devant l'ampleur des contestations. Pour lui, la détente à la bibliothèque est possible grâce aux locaux conviviaux et à la lecture des journaux ou autres documents selon les goûts des citoyens. Le divertissement passe donc par la convivialité des locaux et les ressources documentaires.

Outre les jeunes, le conseiller municipal parle des personnes âgées. Il explique le service de portage à domicile qui est offert par des bénévoles par la bibliothèque. Par contre, il avoue que rien n'a encore été fait pour les personnes handicapées plus jeunes.

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élú sont rappelés dans le Tableau 29.

Tableau 29 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 3

Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
▪ divertissement grâce aux locaux et aux collections	▪ « besoins de loisirs » et de « détente » des citoyens
▪ culture = « lettres et arts » <i>versus</i> « miroir de la communauté »	
▪ éducation	
▪ « lieu privilégié d'information »	
▪ personnes âgées	
▪ jeunes « cible principale »	▪ primauté du volet jeunesse
▪ bilinguisme	
▪ gratuité	
▪ espace convivial	
▪ « développer la matière grise »	
▪ « partage des idées, des conversations »	
▪ éveil à la lecture	
▪ centralité dans la ville	▪ centralité dans la ville
▪ « personnel heureux »	

Toute la problématique dans cette ville réside dans le choix de l'emplacement de la nouvelle bibliothèque, choix finalement pris par les citoyens. Les priorités de l' élu sont claires : l'éducation de la jeunesse et l'information pour tous, sans oublier le divertissement ainsi que la culture dans les deux sens du terme. Son discours est basé sur des valeurs plutôt que sur son expérience en tant qu'usager de la bibliothèque. Pour le conseiller municipal, ces valeurs sont typiques d'un enseignant. Ce n'est donc pas ici le discours d'un élu ni d'un usager de la bibliothèque, mais le discours d'un enseignant soucieux du développement intellectuel des personnes.

5.3.4 Les effets idéationnels du discours

Même s'il est inscrit à la bibliothèque et la fréquente depuis des années, l' élu se présente principalement en tant que conseiller municipal et non comme usager de la bibliothèque. Par contre, lorsqu'il parle de lui en tant qu'individu, il met de l'avant sa profession : il est enseignant.

L' élu se positionne par l'entremise de l'adverbe « malheureusement » dans le débat qui a lieu dans sa municipalité. La proximité du centre-ville, la proximité des écoles, le

bruit, la hauteur, l'éclairage naturel, les économies d'énergie, l'appui du personnel de la bibliothèque sont autant d'arguments avancés par l'élu pour justifier son choix. Mais, comme si cela ne suffisait pas, il finit par me prendre pour témoin quand il dit : « *écoutez, je suis enseignant moi. Je sais l'importance de lire et d'apprendre* ». Cette affirmation est posée comme irréfutable, comme une preuve ultime de la bonne foi de l'élu dans le débat municipal, due à sa profession.

Dans la politique culturelle, le paragraphe consacré à la bibliothèque est écrit à la troisième personne du singulier (par exemple : « *la bibliothèque est le lieu culturel le plus près de gens* »); ce qui donne l'impression d'une vérité énoncée. Certes, la municipalité présente donc la bibliothèque comme un lieu existant. Mais l'article défini est neutre. Ce n'est pas un adjectif possessif qui laisserait entendre que la municipalité fait sienne la bibliothèque. Ici, la bibliothèque est incluse dans la politique culturelle municipale, mais elle n'est pas présentée comme un élément qui fasse partie intégrante de la municipalité.

Le conseiller municipal conjugue son discours au passé pour retracer l'histoire des différents projets de construction d'une nouvelle bibliothèque. Ainsi, le discours impose une chronologie sur ce qui s'est passé puisqu'on ne peut y revenir. Le débat est donc clos quant aux événements passés.

L'élu utilise des verbes d'état pour affirmer son point de vue sur les missions de la bibliothèque. Par exemple, il dit : « *c'est un lieu d'information* » en accentuant fortement sur le mot information comme pour insister. « *C'est un lieu de rencontre* », « *c'est un lieu privilégié de transmission des connaissances* », continue-t-il. L'expression « fait que » empêche également l'interlocuteur de remettre en cause le fait suggéré quand l'élu dit : « *fait que c'est la cible principale [la jeunesse] qui est là* ». De même, les expressions « c'est sûr » et « c'est évident » insistent sur la véracité du propos quand l'élu dit : « *c'est évident que le service actuel de la bibliothèque ne répond pas à ce que je voudrais qu'il soit. [...] C'est sûr qu'il faut faire un plus présentement pour notre population parce qu'on vit des choses difficiles* ». Le point de vue de l'élu est donc bien clair. L'élu est sûr de lui. De même la politique culturelle assène des faits établis, en utilisant des verbes d'état conjugués au présent ou au passé. Par exemple il est

écrit : « *un projet d'agrandissement de la bibliothèque municipale [...] est amorcé [...]. La bibliothèque est le lieu culturel le plus près des gens* ».

Les seuls verbes performatifs sont utilisés pour affirmer la nécessité de créer une nouvelle bibliothèque, de nouveaux services et décrire ainsi la bibliothèque idéale pour l'élu. Ce sont là les seules injonctions de l'élu. Par exemple, il dit :

Cette bibliothèque là doit nous donner des services d'information. [...] il doit y avoir une place importante pour Internet pour enfants, Internet pour adultes. [...] Il faut améliorer notre service. [...] il doit y avoir un effort. [...] il doit y avoir des efforts qui doivent être faits là. [...] pour se donner ça, il faut que notre espace jeunesse qu'on va avoir dans notre futur bâtiment soit plus qu'agréable.

Une phrase interrogative revient à plusieurs reprises dans l'entrevue, une question sur le coût réel du projet de nouvelle bibliothèque dans l'église. Par exemple, l'élu demande : « *est-ce que ça coûte comme le projet actuel estimé à 8,3 millions si on se fie au dernier? Est-ce que ça coûte la même chose?* ». Et il répond dubitativement : « *Faudra voir* ». Ces questions témoignent du doute de l'élu quant au coût annoncé de ce projet qu'il combattait au moment de l'entrevue.

L'utilisation du conditionnel (« *ça serait bien si* ») pour évoquer la future bibliothèque démontre également une certaine incertitude sur le futur de la bibliothèque. La politique culturelle a également recours au conditionnel pour évoquer l'emplacement de la future bibliothèque (« *la bibliothèque au cœur du centre-ville serait un atout de taille* »); ce qui signifie que le choix n'est pas arrêté.

Les effets idéationnels du discours de l'élu sont rappelés dans le Tableau 30.

Tableau 30 - Les effets idéationnels du discours de l'élú de la ville 3

Indicateurs	Entrevues avec l'élú	Politique culturelle
Distance	<ul style="list-style-type: none"> « la bibliothèque est » je = conseiller municipal et je = enseignant 	<ul style="list-style-type: none"> « la bibliothèque est »
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> débat clos sur l'historique des projets de construction « lieu d'information » « lieu de rencontre » « lieu de transmission des connaissances » les jeunes = public prioritaire la bibliothèque ne répond pas aux besoins de la population 	<ul style="list-style-type: none"> « la bibliothèque est le lieu culturel le plus près des gens »
Interrogation	<ul style="list-style-type: none"> coût réel du projet de construction dans une église incertitude sur le futur de la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> incertitude sur le futur emplacement de la bibliothèque
Futur et conditionnel	<ul style="list-style-type: none"> créer une nouvelle bibliothèque élargir l'offre de service 	

L'élú de la ville 3 utilise peu les performatifs tandis qu'il montre une certaine incertitude quand au dénouement du débat sur la construction d'une nouvelle bibliothèque. C'est un discours qui présente un positionnement personnel assumé dans ce débat municipal. La politique culturelle est au contraire didactique : son paragraphe consacré à la bibliothèque regorge de pris pour acquis (par l'utilisation des verbes d'état à la troisième personne du singulier, la conjugaison au présent ou au passé) semblant présenter une leçon sur de ce que doit être la bibliothèque.

5.3.5 Écart entre le discours de l'élú et les pratiques de la bibliothèque

La bibliothèque offre de multiples services : des formations à l'informatique, des rencontres d'auteurs, des expositions, des ateliers, des visites de classes, la lecture dans les parcs, l'heure du conte, etc. Mais l'élú a peu parlé des animations actuelles ni des développements qui pourraient être faits dans la nouvelle bibliothèque, laissant cela à la bibliothécaire.

Dans les années 1990, la bibliothèque travaillait en partenariat avec un groupe d'alphabétisation. Le groupe a quitté la ville et le programme d'activité est clos. La bibliothécaire regrette le manque de structure sociale associative ou municipale pour les analphabètes et les nouveaux arrivants. Elle aimerait aller vers ces clientèles là. Pour le conseiller municipal, l'alphabétisation ne fait pas partie de la mission de la bibliothèque et les nouveaux arrivants sont trop peu nombreux pour constituer une cible particulière.

L'écart entre le discours de l'élu et les pratiques au plan local est exposé dans le Tableau 31.

Tableau 31 - Écart entre le discours de l'élu et les pratiques de la bibliothèque de la ville 3

Entrevues avec l'élu	Ressources et offre de service
<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'élu ne parle pas d'animation ▪ l'alphabétisation n'incombe pas à la bibliothèque. Les nouveaux arrivants sont trop peu nombreux. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ beaucoup d'animations ▪ cibler la population analphabète et les nouveaux arrivants

Le conseiller ne connaît pas l'offre de service actuelle et a une idée limitée des publics potentiels de la bibliothèque. Pour lui, son rôle est d'offrir aux citoyens les ressources nécessaires tandis que les moyens à mettre en œuvre pour travailler avec les différentes clientèles relèvent de la bibliothécaire.

5. 4 La ville 4

5.4.1 Le contexte

La ville compte aujourd'hui près de 25 000 habitants. La bibliothèque relève du Service des loisirs, de la culture et des communications. Les faits saillants de l'histoire de la bibliothèque de la ville 4 sont énumérés dans le Tableau 32.

Tableau 32 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 4

Dates	Évènements
?	<ul style="list-style-type: none"> La bibliothèque est créée dans une école secondaire. Elle est ouverte deux soirs par semaine.
1981	<ul style="list-style-type: none"> Un incendie ravage la bibliothèque. La bibliothèque déménage chez la bibliothécaire.
1983	<ul style="list-style-type: none"> La bibliothèque ouvre ses portes dans un local situé à l'hôtel de ville.
1990	<ul style="list-style-type: none"> La bibliothécaire dépose un projet de construction d'une nouvelle bibliothèque.
1995	<ul style="list-style-type: none"> La nouvelle bibliothèque est inaugurée.

Ni la bibliothécaire, ni la conseillère municipale n'ont su me dire quand la bibliothèque avait été créée. L'histoire de la bibliothèque se résume à l'histoire de ses locaux, sans plus d'évènements majeurs. La même personne gère la bibliothèque depuis les années 1980.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 33.

Tableau 33 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 4 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 4	Moyenne provinciale	Moyenne villes 10000 à 24999
Pourcentage d'abonnés	16,3%	30,6%	37,19%
Livres par tête	2,45	2,54	3,55
Prêts par tête	3,71	6,00	6,78
Heures d'ouverture	36	43,87	43,4
Ratio espace <i>versus</i> norme	59,3%	81,2%	81,5%
Contribution municipale par tête	11,76\$	29,70\$	31,95\$

La bibliothèque est bien en deçà de la moyenne provinciale et de la moyenne des villes de sa taille en ce qui touche à l'abonnement et aux prêts. Ses ressources documentaires et financières sont tout aussi faibles. Le local est également trop exigu. Les

heures d'ouverture ont été augmentées en 2007; la bibliothèque ouvre actuellement 46 heures par semaine, soit plus que la moyenne des villes entre 10 000 et 24 999 habitants.

5.4.2 L'élue municipale

La conseillère municipale a commencé à fréquenter la bibliothèque assez tard dans sa vie, par curiosité et pour ses besoins personnels. Son élection l'a sensibilisée aux besoins des citoyens. Elle dit : « *On est plus ouvert aux besoins* ». Elle dit être également plus « *au courant* » depuis qu'elle est conseillère municipale.

5.4.3 Les thèmes et métaphores

Pour l'élue, la bibliothèque publique « *ça doit être vivant. Ce n'est pas juste un dépôt de livres. Ça doit vivre. Ça doit être en lien avec la communauté, tout ce qui se passe dans la communauté* ». La bibliothèque permet de « *souder certains liens, de développer certains liens* » dans la communauté. Elle agit comme un centre d'activités communautaires, un « *lieu de rencontre* ». Les collections vivent également à travers les animations. La conseillère a beaucoup insisté sur la bibliothèque en tant que « *lieu de vie* ». Elle a donc une autre image que celle qui consiste à aller chercher un livre et s'en aller. Elle s'intéresse aux animations, à tout ce qui est fait pour que les collections soient vues autrement que sous l'angle prêt/emprunt.

L'élue aime le livre; elle dit « *juste le livre comme tel est un stimulant* ». Tous ces livres offrent une « *ouverture au monde*. [Rires] *C'est d'ouvrir, d'élargir les horizons pour chacun, de leur permettre de se poser des questions, de leur donner l'occasion de se poser des questions et d'avoir, entre autres, des éléments de réponse [...] une ouverture aussi aux différentes cultures* ». La bibliothèque permet d'élargir les centres d'intérêt, de découvrir, « *de piquer la curiosité* ». L'élue parle de « *plonger* » dans un livre. On voit là l'impression d'immersion comme si le livre nous submerge et nous sépare du monde, de la réalité. Il nous emmène ailleurs. La bibliothèque donne « *des clés* » pour entrer dans ces autres mondes que sont les livres. La clé est ce qui donne accès. La bibliothèque est donc un outil pour pénétrer dans ces mondes.

La bibliothèque est aussi, pour la conseillère municipale, un « *lieu de mémoire* » pour que se transmettent les connaissances de génération en génération. C'est encore « *un lieu de dialogue entre lecteurs* », donc un lieu d'échanges, de débat d'idées.

La mission de la bibliothèque est d'ordre culturel pour autant que l'on étende le mot culture : « *si la culture c'est l'accès aux arts à travers les livres, si la culture c'est l'accès à la mémoire à travers les livres, si la culture c'est aussi tout ce qui nous entoure au niveau de la nature* ». Dans la politique culturelle par contre, la culture apparaît plus dans sa dimension anthropologique : « *la culture comme une composante identitaire favorisant un sentiment d'appartenance et de fierté chez les citoyens* ».

Pour la conseillère municipale, tout est bon pour approfondir une recherche : les livres, les revues, le prêt entre bibliothèques, Internet etc. Notamment, les enfants doivent pouvoir approfondir leurs apprentissages grâce aux collections de la bibliothèque municipale. Car ce qui fait la qualité de cette bibliothèque c'est qu'elle est « *abondamment garnie et assidûment fréquentée* », se félicite la politique culturelle.

Les liens avec l'école sont présents dans la politique culturelle tandis qu'ils n'apparaissent pas dans le discours de l'élue. Interrogée sur ce point dans la seconde entrevue, l'élue me demande ce que pourraient être ces liens. Elle n'a pas idée de ce que pourrait être un partenariat écoles-bibliothèque publique.

La politique culturelle veut rendre la culture plus accessible en encourageant les « *loisirs culturels* », tandis que l'élue n'a pas parlé de loisirs dans la première entrevue. Interrogée à ce sujet durant la seconde entrevue, la conseillère municipale a reconnu que « *pour certains la lecture est un loisir* ».

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue sont présentés dans le Tableau 34.

Tableau 34 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 4

Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
▪ lecture = loisir	▪ encourager les loisirs culturels
▪ culture, concept englobant	▪ culture comme composante identitaire
	▪ liens avec la commission scolaire
▪ « approfondir une recherche »	
▪ « souder les liens dans la communauté »	
▪ « lieu de mémoire »	
▪ « lieu de rencontre »	
	▪ faciliter l'accès
▪ « responsabiliser les citoyens » au respect des documents	
▪ lecture « stimulant »; « élargir les horizons » ; on « plonge dans les livres »	
▪ « lieu de dialogue entre les lecteurs »	
▪ qualité du fonds documentaire	
▪ lieu « vivant »	
▪ animations littéraires	▪ augmenter les services
▪ guide : la bibliothèque donne les « clés » pour pénétrer dans d'autres mondes	

La conseillère municipale ne dit pas grand-chose sur les publics ni sur les services offerts. Elle a parlé de ses besoins et usages personnels (information, échanges intergénérationnels et culture). C'est un discours basé sur la seule expérience de l'élue en tant que lectrice et sur une image sociale de la bibliothèque (lieu de rencontre, lieu vivant, lieu de dialogue).

5.4.4 Les effets idéationnels du discours

Le même pronom personnel est utilisé pour évoquer soit le point de vue de l'élue, avec des verbes énonciatifs comme « je trouve », « je pense », soit la personne en tant que lectrice et usager de la bibliothèque (« *si je trouvais dans ma bibliothèque [...] si je pouvais extraire du livre* », etc.). L'élue conjugue ses phrases au conditionnel quand elle se situe comme lectrice dans une bibliothèque idéale. Elle évoque ainsi les possibilités de développement de la bibliothèque selon elle.

Pour elle, la bibliothèque « *c'est* » un lieu visible, vivant, lieu de rencontre. Le verbe d'état conjugué au présent avec le pronom impersonnel donne une impression de véracité du propos qui ne peut être contredit. De la même manière, la conseillère municipale prend pour acquis que la culture ne se résume pas aux Arts mais est un concept englobant. Elle dit : « *La culture ce n'est pas juste les arts visuels, les arts. Ce n'est pas juste les arts comme tels. C'est aussi tout ce qui nous entoure* ».

La politique culturelle s'appuie sur les ressources dont dispose la bibliothèque et sa fréquentation. Il est écrit : « [la ville 4] *possède une bibliothèque municipale abondamment garnie et assidûment fréquentée* ». Le verbe d'état et les deux adverbes ne laissent pas de place à une possible contestation. Le fait est pris pour acquis.

L'élue dresse un portrait de sa communauté qui apparaît irréfutable. Elle dit à propos des analphabètes : « *Il n'y en n'a pas ici. [...] Généralement de toute façon à [la ville 4], la moyenne des gens a plus de diplômes que dans d'autres municipalités* ». L'expression « de toute façon » exclut d'autres manières de considérer le niveau scolaire de la population de la ville 4 que celle de l'élue. De même à propos des nouveaux arrivants, l'élue dit : « *Il n'y en n'a pas. Ce n'est pas une question ici* ». Donc l'argumentation tourne court, la conseillère municipale m'impose de passer à la question suivante. Elle a donc une image du public très rigide.

La conseillère municipale utilise des verbes performatifs pour citer ce qui est pour elle impératif. Elle dit : « *la bibliothèque publique ça doit être vivant. [...] Ça doit vivre. Ça doit être en lien avec la communauté, tout ce qui se passe dans la communauté [...] Il doit y avoir une ouverture là-dessus [l'accueil des nouveaux arrivants]* ». Dans la politique culturelle, il n'y a pas de verbe performatif, mais il est noté « *la nécessité pour la bibliothèque d'accroître sa collection et d'être encore plus accessible au public* ». Il s'agit donc bien d'un impératif. Il faut « *faciliter l'accès à la bibliothèque [et] augmenter les services de la bibliothèque* ». Les verbes indiquent bien le but à poursuivre, mais les moyens pour y parvenir sont inconnus de même que les résultats attendus.

Les effets idéationnels du discours de l'élue sont présentés dans le Tableau 35.

Tableau 35 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 4

Indicateurs	Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
Distance	▪ je = lectrice et je = élue	
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lieu vivant ▪ lieu de rencontre ▪ culture = concept englobant ▪ pas d'analphabètes ni de nouveaux arrivants ▪ citoyens instruits 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ressources documentaires de la bibliothèque ▪ bonne fréquentation de la bibliothèque
Impératif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ lien avec la communauté 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ accroître la collection ▪ être plus accessible

Le discours de l'élue de la ville 4 repose sur ses propres usages de la bibliothèque. La conseillère municipale élude certaines argumentations sur les publics en avançant des pris pour acquis sur la population de la ville 4. Grâce à l'usage du conditionnel, elle se montre intéressée par les possibilités futures de développement des services de la bibliothèque. La politique culturelle prend pour acquis les ressources de la bibliothèque et sa fréquentation. Mais les impératifs qu'elle pose pour la bibliothèque sont flous puisque les moyens à mettre en œuvre et les résultats attendus n'y sont pas présentés.

5.4.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque

L'élue dit être plus au courant depuis qu'elle est élue, mais à part le cercle littéraire dont son mari est président, elle ne connaît pas les animations offertes. Par contre, la politique culturelle insiste sur le développement des activités culturelles. La bibliothécaire aimerait offrir d'autres animations pour adultes que les rencontres littéraires, des rencontres sur des thèmes sociaux par exemple. Elle veut aussi aller plus loin dans l'animation pour les tout petits.

Pour l'élue, la bibliothèque donne « *les clés* » aux usagers pour pénétrer le monde des connaissances. Pour autant, la bibliothécaire demande en vain l'embauche d'une professionnelle pour assurer l'aide aux lecteurs pour que la bibliothèque devienne un centre d'information. Dans la seconde entrevue, la conseillère municipale dit « *ça pourrait être utile je ne sais pas [...] je n'ai jamais eu besoin d'une telle ressource* ».

La politique reste évasive sur ses intentions : « *faciliter l'accès à la bibliothèque* » et « *augmenter les services de la bibliothèque* ». La bibliothécaire est plus précise; elle aimerait que l'abonnement soit gratuit. Les élus ont accepté le test d'une année de gratuité; les résultats se sont accrus mais n'ont pas suffi à convaincre les élus de continuer sur cette voie. L'abonnement est donc payant à nouveau. Durant la seconde entrevue, l'élue a précisé que cette décision avait été prise sur recommandation de la bibliothécaire qui avait constaté un moindre respect des documents quand l'emprunt était gratuit. L'abonnement payant est donc « *un moyen de responsabiliser les citoyens* », selon l'élue. La bibliothécaire, elle, a dit être déçue de ne pas avoir convaincu les élus des bienfaits de la gratuité. Il y a donc là contradiction dans les discours des deux personnes rencontrées.

Parallèlement, et toujours pour faciliter l'accès, la bibliothécaire milite pour plus d'heures d'ouverture, ce dont l'élue n'a dit mot. Dans la seconde entrevue, elle ajoute que le nombre d'heures d'ouverture a été augmenté l'année dernière. La bibliothécaire en veut encore plus.

L'écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque au plan local est exposé dans le Tableau 36.

Tableau 36 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 4

Entrevues avec l'élue	Ressources et offre de service
▪ animations littéraires	▪ animations sociales
▪ doute sur l'utilité d'un service de référence	▪ service de référence souhaité
▪ abonnement payant sur recommandation de la bibliothécaire	▪ gratuité de l'abonnement réclamée
▪ les heures d'ouverture ont été augmentées	▪ davantage d'heures d'ouverture

L'élue paraît satisfaite de la bibliothèque tandis que la bibliothécaire milite sur plusieurs fronts. Il y a une contradiction totale en ce qui concerne la gratuité de l'abonnement à la bibliothèque entre l'élue et la bibliothécaire. L'augmentation des heures d'ouverture n'a pas suffi à contenter la bibliothécaire. Celle-ci voudrait créer un service de référence, mais l'élue n'en voit pas l'utilité. Les développements envisagés par la bibliothécaire ne sont donc pas à l'ordre du jour de l'élue qui se satisfait du présent.

5.5 La ville 5

5.5.1 Le contexte

La ville compte aujourd'hui plus de 6 500 habitants. La bibliothèque relève des Services communautaires. L'histoire de la bibliothèque est présentée dans le Tableau 37.

Tableau 37 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 5

Dates	Évènements
?	<ul style="list-style-type: none"> Des bénévoles créent une bibliothèque affiliée au CRSBP.
1992	<ul style="list-style-type: none"> La ville met à la disposition de la bibliothèque un local situé sur un terrain appartenant à la commission scolaire. Une entente lie les 2 institutions afin que la bibliothèque fasse office de bibliothèque municipale et scolaire. Une passerelle relie l'école à la bibliothèque et un centre de la petite enfance occupe le sous-sol du bâtiment.
1994	<ul style="list-style-type: none"> La bibliothèque est municipalisée. Elle devient bibliothèque publique autonome, même si la ville ne compte pas encore 5 000 habitants.

La municipalité n'a pas attendu d'avoir le statut de ville pour créer une bibliothèque publique autonome. Depuis, la bibliothèque fonctionne sans plus d'évènements majeurs. La même personne gère la bibliothèque depuis le début des années 1990. Un projet de construction a été déposé au ministère en 2008.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 38.

Tableau 38 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 5 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 5	Moyenne provinciale	Moyenne villes 5000 à 9999
Pourcentage d'abonnés	50,2%	30,6%	29,18%
Livres par tête	3,96	2,54	3,92
Prêts par tête	10,47	6,00	5,99
Heures d'ouverture	33	43,87	29,9
Ratio espace <i>versus</i> norme	30,1%	81,2%	80,6%
Contribution municipale par tête	16,21\$	29,70\$	22,27\$

La bibliothèque obtient des résultats intéressants en ce qui a trait à l'abonnement et au prêt. Elle dispose de ressources documentaires en nombre supérieur à la moyenne des petites villes. Il en va de même pour les heures d'ouverture. Par contre, l'allocation municipale et l'espace sont bien en deçà de la moyenne.

5.5.2 L' élu municipal

Le conseiller municipal travaille comme technicien dans une école primaire. Il s'est impliqué à l'occasion dans la bibliothèque scolaire. Élu pour la première fois en 1997, le maire lui a confié le mandat du comité de la bibliothèque municipale. Mais lui-même l'utilise peu. Depuis sa nomination au comité bibliothèque, l' élu est surpris par la fréquentation de la bibliothèque et se targue d'avoir des statistiques en hausse. Il dit aussi : « *avec le temps j'ai découvert que c'était intéressant* ».

5.5.3 Les thèmes et métaphores

Pour lui, la place de la bibliothèque dans notre société suscite tout un débat. Les gens sont des consommateurs et achètent les mêmes livres plutôt que de profiter de la bibliothèque. C'est un problème aussi lié à l'environnement puisqu'« *on parle de protection*

des arbres ». La bibliothèque « *fait partie d'un tout* » dit-il. C'est « *un service au même titre que l'eau [...], la police* ». Pour lui, la bibliothèque est un des éléments qui va attirer de nouveaux arrivants dans la ville. Il dit : « *C'en est un des services pour lesquels beaucoup de citoyens vont se pencher avant de faire l'achat d'une maison ou d'un terrain dans notre secteur* ». C'est donc un service rendu aux citoyens, mais aussi un service qui a un impact sur l'image de la ville.

Pour l' élu, la bibliothèque doit « *créer des besoins* » et « *essayer de les [les citoyens] amener, leur faire ouvrir les portes de la bibliothèque pour la première fois* ». Le conseiller municipal est curieux; il regarde « *ce qui se passe ailleurs* ». La bibliothèque doit être proactive et s'inspirer des autres municipalités pour attirer le public.

Pour lui, « *les bibliothèques ne sont pas nécessairement là pour les grands titres; elles sont là pour des choses qui vont continuer* ». La bibliothèque a donc un rôle de conservation mais aussi un rôle de découverte de nouveaux auteurs, selon le conseiller municipal.

L' élu est aussi sensible à la préservation de sa culture et de sa langue. Il dit : ça « *va peut-être permettre encore de garder notre culture, et continuer à, en tous cas, à tenter de bien parler ou de parler correctement le plus possible* ». Pour lui, « *pour savoir où on veut aller, il faut toujours savoir un petit peu d'où on vient aussi* ». Donc, la notion de culture au sens anthropologique est particulièrement importante pour lui.

L' élu avoue que le conseil municipal pense depuis quatre ou cinq ans à l'agrandissement de la bibliothèque parce qu'elle ne répond plus aux normes du ministère. Un projet a été déposé dans l'année 2008. La future bibliothèque devra être conviviale et centrale dans la ville. L'idée est de former un parc agréable, reposant, sur lequel la bibliothèque serait ouverte. Il y aurait un café et une salle polyvalente. L' élu imagine : « *ils vont flâner dans la bibliothèque, [...] prendre le temps de s'asseoir si on a de belles sections de lecture avec un fauteuil qui est accueillant, des plantes, une petite lumière qui est invitante [...] et rechercher des lectures pour divertir* ». Dans la politique culturelle, l'agrandissement de la bibliothèque a pour objectif « *de la doter d'une salle d'exposition, d'un espace adéquat pour favoriser la consultation sur place de divers documents et aussi, dans le but d'enrichir la collection de volumes de toutes sortes* ». L'accent est donc mis sur la convivialité des lieux et des espaces spécifiques pour différents

usages. Par exemple, l'élú souhaite donner une plus grande place à l'informatique pour répondre aux besoins d'information des citoyens.

Pour lui, la bibliothèque doit sa qualité à la diversité de son fonds documentaire, « *au niveau de l'information, au niveau de la diversité de l'information* » dit-il. Pour autant, la bibliothèque ne doit pas devenir une bibliothèque de recherche; c'est le rôle des bibliothèques scolaires et universitaires selon lui. Le conseiller municipal se donne en exemple : il vient à la bibliothèque pour faire des recherches sur Internet ou dans les encyclopédies. L'information se situe donc dans les documents et les outils de recherche.

La bibliothèque est non seulement un lieu de rencontre mais « *ça permet aussi aux gens de sortir de chez eux* », notamment les personnes âgées. Celles-ci sont souvent dans des conditions financières telles qu'elles ne peuvent s'acheter les documents qu'elles souhaitent, argumente-t-il. La bibliothèque a donc un rôle social à jouer.

L'élú aimerait qu'il y ait plus d'animations en direction des adultes. Il cite comme exemple une séance de signatures d'un auteur. Selon lui, le public des 30-55 ans est « *un public qui serait intéressant à aller chercher* ». La politique culturelle prévoit de « *donner à la bibliothèque une place de choix* [dans l'organisation d'événements et de manifestations culturels publics] *en y intégrant une salle d'exposition et de conférence* ». Des développements sont donc souhaités par l'élú pour attirer le public adulte à la bibliothèque.

Les nouveaux arrivants sont anglophones. L'élú prévoit, avec hésitations, de développer les collections anglophones. Il dit : « *faudrait peut-être voir à ça. C'est peut-être dans nos projets de peut-être améliorer notre section anglophone* ».

Le conseiller municipal a d'autres idées de développement : la création d'une collection de films « *qui ne seront jamais sur le marché, qu'on ne trouve jamais chez nos Blockbuster quelque chose comme ça* ». La bibliothèque a commencé à développer la collection de DVD. Faute de place, la collection de musique est encore inexistante.

Pour l'élú, la bibliothèque a un rôle à jouer dans l'alphabétisation des citoyens, en partenariat avec les milieux éducatifs. Pour lui : « *oui la bibliothèque peut avoir un rôle au niveau*

de l'alphabétisation, mais c'est un rôle beaucoup plus modeste, effacé, pas un rôle d'avant plan. Ça ne devrait pas être une mission première ». La mission d'avant plan est éducative. L'objectif est de « *créer des habitudes, des saines habitudes de vie en fin de compte* » auprès des jeunes.

Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu dont rappelés dans le Tableau 39.

Tableau 39 – Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 5

Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
▪ alphabétisation avec les partenaires	
▪ conserver la culture québécoise	
▪ mission première d'éducation	
▪ « information »	
▪ les 30-55 ans	
▪ sortir les personnes âgées de chez elles	
▪ attirer de nouveaux arrivants	
▪ lieu de rencontre	
▪ appuyer le bon français	
▪ découverte de nouveaux auteurs	
▪ agrandissement de la bibliothèque, convivialité, salle polyvalente	▪ agrandissement de la bibliothèque, « salle d'expositions et de conférences »
▪ plus de place aux nouvelles technologies	
▪ formations et animations pour les adultes	

Le conseiller municipal a une vision de la bibliothèque dans son ensemble municipal et sociétal. Pour lui, la bibliothèque est un lieu de socialisation. Mais c'est aussi un service de conservation de la culture locale, d'éducation, de recherche d'information et d'alphabétisation. L' élu pense à divers publics. Il a beaucoup d'idées de développement. C'est un discours basé sur des convictions personnelles qui vont au-delà de la bibliothèque municipale locale.

5.5.4 Les effets idéationnels du discours

L' élu se présente à la fois comme usager de la bibliothèque (il raconte son expérience) et comme individu ayant des convictions (il dit « *je trouve* »). Il se positionne également dans son discours comme élu municipal, à travers le « *on* » qui désigne la

bibliothèque; il dit, par exemple, à propos du développement des collections : « *on ne doit pas nécessairement se spécialiser au niveau de la recherche* ». L'usage du « on » montre que l' élu s' implique dans la gestion de la bibliothèque.

Pour l' élu, la bibliothèque actuelle est trop petite. « *C' est sûr qu' on est obligé de couper dans les rayonnages; on est obligé de couper au niveau des volumes à cause de ça* ». C' est un fait établi qui justifie le projet de nouvelle bibliothèque déposé au ministère.

L' élu n' hésite pas à juger la bibliothèque. Pour lui, le lien entre la bibliothèque municipale et l' école à laquelle elle est physiquement reliée est un « *avantage* », tandis qu' il « *déplore* » les villes où la bibliothèque et la commission scolaire ne travaillent pas ensemble. Il regrette que la bibliothèque n' offre pas plus d' animations pour les adultes. Il dit : « *je trouve qu' on n' en a pas beaucoup. Ça c' est mon opinion à moi* ». Il qualifie la fréquentation de la bibliothèque d' « *intéressante* » puisque constamment en hausse. L' intérêt ne signifie pas la satisfaction. Le conseiller municipal prévient : « *Nonobstant toutes ces améliorations là, on a encore du chemin à faire* ».

Pour le conseiller municipal, la bibliothèque est un « *service* » offert par la municipalité, un service de première nécessité « *au même titre que l' eau, que la police, ou que ce soit je dirais le loisir* ». Pour l' élu, la bibliothèque n' est donc pas seulement un lieu mais un service. Il ne s' agit donc pas d' un bâtiment (statique) mais d' un service (en développement).

Le conseiller municipal considère que la bibliothèque a un certain nombre d' impératifs, repérables grâce aux verbes performatifs : la non-spécialisation de ses collections (« *on ne doit pas nécessairement se spécialiser au niveau de la recherche parce que ce n' est pas le mandat je pense des municipalités* »), l' augmentation des heures d' ouverture (« *il faut envisager cette alternative là [ouvrir le dimanche] aussi* »), la persévérance (« *il faut se donner le temps, il faut persévérer* »), l' aide à la conscientisation de tous quant à l' alphabétisation (« *il faut faire attention, les parents ont un rôle à jouer, les écoles ont un rôle à jouer et ces services complémentaires là ont un rôle à jouer* »), la création de besoins (« *il faut créer des besoins* »), l' offre de documents numériques (« *il faut que ça soit quelque chose qui soit offert au niveau des*

bibliothèques») et l'attirance du public (« *il faut essayer de trouver des gens [...] il faut au moins essayer de tenter de les amener, de leur faire ouvrir les portes de la bibliothèque une première fois*»). Les impératifs sont donc nombreux : l'élue donne à la bibliothèque une feuille de route précise.

Mais ce qui caractérise le discours de l'élue, c'est l'usage intensif du conditionnel et des « peut-être ». L'élue offre ainsi plusieurs idées sur ce que pourrait être la bibliothèque. Par exemple, il rêve à voix haute :

On pourrait aller sur sept jours peut-être 12 heures par jour quelque chose comme ça. [...] On pourrait avoir quelque chose [des animations pour les adultes] plus souvent. [...] Ça [l'alphabétisation] pourrait être un rôle mais un rôle complémentaire avec les écoles. [...] La bibliothèque devrait avoir un rôle à jouer [vis-à-vis des nouveaux arrivants]. [...] On a déjà donné [des cours informatiques] mais il faudra peut-être revenir là-dessus [etc.].

La politique culturelle se contente de citer les prochaines actions municipales :

Donner à la bibliothèque, une place de choix en y intégrant une salle d'exposition et de conférence [et] agrandir la bibliothèque afin de la doter d'une salle d'exposition, d'un espace adéquat pour favoriser la consultation sur place de divers documents et aussi, dans le but d'enrichir la collection de volumes de toutes sortes.

Dans la politique culturelle, les verbes sont précis. Ils portent exclusivement sur l'espace et les ressources documentaires de la bibliothèque. Pour l'élue, les heures d'ouverture, les animations et les rôles à jouer selon les publics forment le champ des possibles développements de la bibliothèque.

Les effets idéationnels du discours de l'élue sont rappelés dans le Tableau 40.

Tableau 40 - Les effets idéationnels du discours de l' élu de la ville 5

Indicateurs	Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
Distance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ je = individu et je = usager ▪ on = bibliothèque 	
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ bibliothèque actuelle inadéquate ▪ service social en constant développement 	
Futur et conditionnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ augmenter les heures d' ouverture ▪ développer des services pour les nouveaux arrivants ▪ offre de documents numériques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ agrandir la bibliothèque avec salle de conférence et salle d' exposition ▪ enrichir la collection
Impératif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ être proactif et persévérant ▪ développer les animations ▪ non-spécialisation des collections 	

L' élu affirme ses convictions; il pose ses exigences. Mais il est surtout ouvert à de multiples développements dans le futur. La politique culturelle restreint, elle, son propos aux ressources physiques et matérielles qu' elle propose de fournir dans un projet de nouvelle bibliothèque.

5.5.5 Écart entre le discours de l' élu et les pratiques de la bibliothèque

Une bibliothèque ouverte sept jours par semaine est le rêve de l' élu. Il souhaite « *une ouverture là-dessus* ». Pour le moment, le conseil municipal a demandé d' ajouter cinq heures d' ouverture aux 33 heures actuelles. La responsable de la bibliothèque doute de la pertinence de cet ajout, mais est prête à essayer.

Des cours d' informatique ont été offerts il y a quelques années. L' élu envisage de proposer à nouveau ce service de formation. Pour la responsable de la bibliothèque, ce service n' était plus nécessaire dans la mesure où les inscriptions provenaient de l' extérieur de la ville et les revenus de la formation équivalaient au salaire du formateur. L' activité n' était donc pas « *rentable* » selon les termes de la responsable de la bibliothèque.

Le conseiller municipal souhaite également augmenter le nombre d'animations en direction des adultes. Mais la responsable de la bibliothèque avoue avoir plus de difficultés à attirer les adultes pour les activités culturelles.

Pour l'élue, la qualité de la bibliothèque est assurée par son local et son fonds documentaire, tandis que la responsable de la bibliothèque souhaite plus de personnel pour élargir l'offre de services. Dans la seconde entrevue, l'élue ajoute que la qualité du personnel « *va de soi* » et le nombre d'employés sera révisé en fonction de l'élargissement des heures d'ouverture.

L'écart entre le discours de l'élue et les pratiques au plan local est exposé dans le Tableau 41.

Tableau 41 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 5

Entrevues avec l'élue	Ressources et offre de service
▪ développer les animations littéraires	▪ difficulté à attirer le public adulte aux animations
▪ élargir les heures d'ouverture	▪ doute sur l'élargissement des heures d'ouverture
▪ qualité = personnel (P)	▪ qualité = personnel
▪ qualité = fonds documentaire	

(P) Reconnu finalement en seconde entrevue en réponse à une question précise de ma part

Le discours de l'élue est en demande par rapport à l'accomplissement actuel des missions. Il souhaite plus d'heures d'ouverture et plus d'animations, tandis que la bibliothèque restreint pour le moment ses activités et réclame du personnel.

5.6 La ville 6

5.6.1 Le contexte

La ville 6 compte aujourd'hui près de 7 000 habitants. La bibliothèque dépend des Services récréatifs et communautaires. Les faits saillants dans l'histoire de la bibliothèque sont listés dans le Tableau 42.

Tableau 42 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 6

Dates	Évènements
1994	À la suite de pressions des citoyens de la paroisse et de la ville du même nom, les deux municipalités créent une bibliothèque.
1995	La paroisse et la ville fusionnent.
1997	La bibliothèque déménage dans l'ancien hôtel de ville.

La bibliothèque municipale est récente (1994). D'avril 2008 à février 2009, des travaux d'agrandissement ont été réalisés. La bibliothèque était alors logée dans un local d'un centre commercial. Elle a maintenant intégré ses nouveaux locaux. La technicienne responsable de la bibliothèque est en poste depuis la création de la bibliothèque.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 43.

Tableau 43 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 6 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 6	Moyenne provinciale	Moyenne villes 5000 à 9999
Pourcentage d'abonnés	37,5%	30,6%	29,18%
Livres par tête	3,24	2,54	3,92
Prêts par tête	3,98	6,00	5,99
Heures d'ouverture	27	43,87	29,9
Ratio espace <i>versus</i> norme	77,9%	81,2%	80,6%
Contribution municipale par tête	18,19\$	29,70\$	22,27\$

La bibliothèque a un taux d'abonnement supérieur à la moyenne provinciale et à la moyenne des petites villes, malgré des ressources documentaires déficientes en nombre et des heures d'ouverture réduites, expliquant sans doute le faible nombre de prêts par habitant. Le problème de l'exiguïté des locaux est résolu depuis la fin des travaux. Reste l'allocation municipale, très en deçà de la moyenne provinciale et de la moyenne des petites villes.

5.6.2 L'élue municipale

La conseillère municipale est élue depuis 1998. Elle est membre du Comité des loisirs depuis cette date, mais elle en est présidente depuis moins d'un an au moment de l'entrevue. Son parcours est atypique. Quand elle a été élue, elle avait beaucoup de difficultés à lire et à écrire. Dans le cadre de son mandat et pour son travail personnel, elle a ressenti le besoin de réapprendre à lire. Depuis, elle fréquente la bibliothèque et achète parallèlement des livres. Si elle ne fréquente pas plus la bibliothèque, c'est en raison de son éloignement (elle vit à 8 km du village) et des conditions de prêt qui, selon elle, sont contraignantes.

5.6.3 Les thèmes et métaphores

L'élue est particulièrement sensible à l'accessibilité de la bibliothèque, notamment au niveau financier. Pour elle, la municipalité doit aider les personnes qui n'ont pas les moyens d'acheter des livres ou d'avoir accès à Internet chez eux. Elle dit : *« C'est sûr que ça aide ceux qui n'ont pas beaucoup d'argent. Mais ça ne veut pas dire que ceux qui ont pas beaucoup d'argent vont lire »*.

L'élue justifie l'agrandissement de la bibliothèque par l'accessibilité aux documents *« qui étaient rendus tellement hauts que tu ne pouvais plus. Tu étais obligé de monter sur des bancs »*. Dans la nouvelle bibliothèque *« ça va être tout classé »*, dit-elle, faisant preuve d'un rationalisme exemplaire.

Étant donné son parcours personnel, la conseillère municipale est sensibilisée au problème de l'alphabétisation. Elle se cite en exemple. La bibliothèque a un rôle à jouer *« c'est certain »*, répète-t-elle.

Pour l'élue, la bibliothèque est également un lieu de divertissement notamment pour les personnes âgées qui s'ennuient beaucoup. La bibliothèque leur offre *« un bon dés-ennui »*. Les personnes âgées forment une cible importante pour les bibliothèques parce qu'elles ont besoin de se divertir.

Mais la bibliothèque est principalement vouée à l'éducation des enfants et l'apprentissage pour les adultes. La conseillère avoue avoir eu des doutes sur l'utilité d'une nouvelle bibliothèque publique. Mais « *on s'aperçoit que les jeunes avec les études ont besoin de faire des recherches* » parce qu'« *en lisant on peut éduquer les gens* » dit-elle. Or, forte de sa propre reconquête de la lecture, elle prophétise : « *un jeune qui aime lire, il va aller loin* ».

Pour les adultes, la bibliothèque reste un lieu où l'on peut se former, continuer d'apprendre et de découvrir, selon la conseillère municipale. La bibliothèque est un centre d'information dont le principal but est « *de renseigner les gens* ». Car pour elle, le fonds documentaire est la qualité principale de la bibliothèque. « *Ils ont pas mal tous les sujets* », se réjouit-elle. Il n'y a pas de limites à ce fonds puisque la bibliothèque fonctionne en réseau, se félicite l'élue.

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue sont listés dans le Tableau 44.

Tableau 44 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 6

Entrevues avec l'élue
▪ alphabétisation
▪ « dés-ennui »
▪ éducation
▪ « renseigner »
▪ les gens
▪ personnes âgées
▪ enfants
▪ accessibilité aux personnes démunies
▪ accessibilité des documents
▪ qualité du fonds documentaire
▪ livres « classés »

Le discours de l'élue est basé sur son expérience personnelle. Elle dit ne pas connaître d'autres bibliothèques que celle de la ville 6. Pour autant, c'est un discours qui s'intéresse particulièrement aux différents publics et à la collection, plutôt qu'aux services offerts ou à développer.

5.6.4 Les effets idéationnels du discours

La conseillère s'exprime en tant qu'élue (elle parle de sa « *gang au niveau du conseil* ») mais surtout en tant qu'utilisateur de la bibliothèque (elle relate son expérience).

La conseillère municipale n'utilise les verbes performatifs que pour imposer à la personne responsable de la bibliothèque de penser aux personnes âgées, et imposer aux jeunes de lire. Ses impératifs se limitent donc aux publics principaux selon elle : les personnes âgées et les jeunes.

Elle n'utilise pas de conditionnel et bien peu de futur, ce qui clôt le champ des possibilités futures. Le discours se limite au passé et au présent. L'élue semble ainsi satisfaite de la bibliothèque actuelle; elle dit : « *ça va tout de même assez bien* ». Les adverbes mettent pourtant un bémol à cette satisfaction.

La conseillère municipale concentre ses pris pour acquis sur les différents publics : les personnes âgées aiment lire et s'ennuient (« *les personnes âgées adorent lire [...] elles s'ennuient* »), les jeunes doivent lire (« *il faut que nos jeunes lisent, que nos jeunes apprennent à lire. C'est officiel* »), tout le monde n'a pas accès à Internet (« *ce n'est pas tout le monde aussi qui a la possibilité d'avoir Internet et ce n'est pas accessible à tout le monde* »), les citoyens sont satisfaits du projet de la nouvelle bibliothèque (« *ça on peut dire que les citoyens ne se sont pas objectés. Non on n'a pas eu de misère de ce côté-là* »). Ce sont là des affirmations qui ne laissent pas de place à l'objection de l'interlocuteur.

Les effets idéationnels du discours de l'élue sont rappelés dans le Tableau 45.

Tableau 45 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 6

Indicateurs	Entrevues avec l'élue
Distance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ je = usager de la bibliothèque ▪ gang du conseil municipal
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la bibliothèque va bien ▪ le projet de nouvelle bibliothèque est apprécié par les citoyens ▪ tout le monde n'a pas accès à Internet ▪ les personnes âgées s'ennuient
Impératif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ penser aux personnes âgées ▪ les jeunes doivent lire

Le discours de l'élue est un discours s'appuyant sur des pris pour acquis concernant les publics et leur satisfaction quant au projet de rénovation de la bibliothèque. C'est un discours qui s'appuie sur l'expérience personnelle de l'élue. C'est aussi un discours basé sur le présent et n'ayant aucune vision de l'avenir et des possibilités de développement de la bibliothèque.

5.6.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque

Si le discours de l'élue met de l'avant l'accessibilité de la bibliothèque aux plus démunis, dans les faits l'abonnement à la bibliothèque est payant pour les plus de 13 ans. Dans la seconde entrevue, l'élue se défend : « *mais ce n'est pas un gros montant* ». Fait plus surprenant encore, elle ajoute : « *on n'en n'a pas discuté* ». La personne responsable de la bibliothèque le confirme : la tarification de l'abonnement n'est pas une problématique pour elle ni pour le conseil municipal.

L'élue ne parle pas du tout d'animations. Pourtant le budget qui lui est consacré a fortement augmenté cette dernière année, aux dires de la responsable de la bibliothèque. Les projets sont de renforcer les animations culturelles, faire venir les classes à la bibliothèque, proposer des ateliers artistiques, développer le prêt à domicile pour les personnes à mobilité réduite. La formation des usagers ne fait pas partie des projets. Dans la seconde entrevue, la conseillère municipale explique qu'elle n'a pas parlé d'animations parce que rien ne se faisait jusque là, faute de place. Dans son discours, elle n'a pas anticipé ce qui pourrait se faire comme activités.

L'écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque au plan local est exposé dans le Tableau 46.

Tableau 46 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 6

Entrevues avec l'élue	Ressources et offre de service
▪ accessibilité financière de la bibliothèque	▪ l'abonnement est payant pour les plus de 13 ans
▪ pas un mot sur les animations	▪ le budget animation a été augmenté et des nombreux projets sont prévus dans les nouveaux locaux

L'écart entre le discours de l'élue et la réalité de l'offre de la bibliothèque réside dans l'abonnement et le volet animations. L'élue insiste sur l'accessibilité de la bibliothèque pour les plus démunis mais l'abonnement reste payant. Il faut dire que la personne responsable de la bibliothèque ne milite pas pour la gratuité. L'élue n'anticipe pas les animations qui pourraient être développées dans la nouvelle bibliothèque, tandis que le budget a été revu à la hausse pour développer ce volet spécifiquement.

5.7 La ville 7

5.7.1 Le contexte

Désormais la ville 7 compte plus de 65 000 habitants (elle comptait moins de 25 000 habitants en 2001). La bibliothèque relève du Service des sports, culture et vie communautaire. Les dates importantes dans l'histoire de la bibliothèque sont listées dans le Tableau 47.

Tableau 47 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 7

Dates	Évènements
1950	<ul style="list-style-type: none"> La ville crée une bibliothèque. Elle est située en plein centre-ville dans un bâtiment patrimonial.
2000	<ul style="list-style-type: none"> Les ressources de la bibliothèque sont revues à la hausse, en prévision de la fusion municipale.
2002	<ul style="list-style-type: none"> La ville 7 fusionne avec trois villes environnantes, dont deux avaient chacune créé une bibliothèque en 1990. Les ressources allouées étaient différentes dans chaque bibliothèque mais toutes étaient tarifées. La ville fait appel à une consultante pour rédiger un rapport sur la mise en réseau des trois bibliothèques. Les budgets sont décuplés. La gratuité est votée. Un même règlement régit les trois bibliothèques.
2004	<ul style="list-style-type: none"> Le réseau informatique est fonctionnel.

La ville, du fait de la fusion, est en pleine expansion. Au niveau de la bibliothèque, il s'agit désormais d'un réseau de trois établissements dont les conditions financières,

matérielles et les conditions d'abonnement ont été complètement révisées, depuis la fusion, au profit du citoyen.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 48.

Tableau 48 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 7 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 7	Moyenne provinciale	Moyenne villes + 50000
Pourcentage d'abonnés	19,6%	30,6%	28,76%
Livres par tête	2,42	2,54	2,17
Prêts par tête	5,49	6,00	5,76
Heures d'ouverture	56	43,87	58,2
Ratio espace <i>versus</i> norme	84,5%	81,2%	77,8%
Contribution municipale par tête	31,88\$	29,70\$	29,51\$

Les résultats de la bibliothèque sont en deçà de la moyenne des villes de plus de 50 000 habitants, tant en termes d'abonnement que de prêts. Les ressources documentaires sont par contre plus élevées que dans la moyenne des villes de cette taille. Mais le rapport de la consultante, en 2002, a mis en lumière la redondance des collections dans les trois bibliothèques fusionnées et la désuétude de ces collections. La bibliothèque travaille à l'élégage. Les ressources documentaires ne sont donc pas en aussi bonne condition que les chiffres le laissent croire, aux dires mêmes de la responsable de la bibliothèque, ce qui, avec le nombre limité d'heures d'ouverture par rapport à la norme et à la moyenne des villes de cette taille, peut expliquer la faible performance de la bibliothèque. Par contre, la contribution municipale est supérieure à la moyenne.

5.7.2 L'élu municipal

L'élu a « *toujours grandi avec les bibliothèques* ». Il a toujours fréquenté la bibliothèque de la ville 7. C'est un usager depuis son enfance. Aussi, il ne conçoit pas de ville sans bibliothèque publique. Il dit : « *une ville sans bibliothèque, ça ne marche pas. Ça ne peut pas marcher, c'est impossible* ». Pour lui, la bibliothèque « *c'est comme le quotidien, c'est comme manger. Je le vois de même* ». L'élu est toujours un usager de la bibliothèque.

5.7.3 Les thèmes et métaphores

La bibliothèque idéale pour l'élu est une bibliothèque dont les collections sont toujours plus riches. Il dit : « *je vous dirais plus de livres, plus d'auteurs* ». Le fonds documentaire fait donc la qualité de la bibliothèque. Le personnel de la bibliothèque est aussi louangé dans la politique culturelle où il est écrit à propos des services culturels en général : « *Cette expertise constitue une importante ressource à laquelle la Ville tient à faire honneur* ». La bibliothèque est mise en valeur dès la première page de cette politique culturelle où « *le dynamisme des bibliothèques* » est vanté. L'élu reconnaît, dans la seconde entrevue, que la qualité du personnel de la bibliothèque fait partie de la qualité du service.

Dans un élan démocratique, le conseiller municipal répète : « *mon principe c'est la bibliothèque pour tous* ». Il se targue d'avoir enlevé toute contrainte à la fréquentation de la bibliothèque. Or « *c'est sûr que l'objectif ça doit être avoir plus de clientèle et voir quels sont les besoins de la clientèle* ». La fréquentation est donc un point sensible pour l'élu et l'objectif principal de la bibliothèque, selon lui. C'est pourquoi il a voulu enlever toute contrainte financière à la fréquentation.

L'élu préconise également que la bibliothèque sorte de ses murs, notamment pour les personnes à mobilité réduite et les jeunes dans les parcs l'été : « *je vous le dis : la bibliothèque essaie de se rendre jusque chez vous* ». Il explique encore : « *même je peux vous dire que le transport en commun a été adapté à la bibliothèque* ». L'accessibilité est donc une valeur primordiale pour cet élu, arguments à l'appui. La ville s'engage dans la politique culturelle

à « *faciliter l'accessibilité à la culture à tous les [citoyens de la ville 7]* » et à « *consolider le rôle des bibliothèques dans la desserte des activités* ». Pour ce faire, les services municipaux sont appelés à « *collaborer avec les organismes du milieu afin de faciliter l'accès à la culture aux personnes confrontées à des contraintes particulières* ». Le partenariat devrait donc être développé.

Une fois l'accessibilité assurée par la ville, le citoyen est responsable d'en user ou pas. L' élu écrit dans la politique culturelle : « *À vous maintenant de cultiver vos talents, vos connaissances et votre fierté* ». La municipalité pourvoit aux besoins documentaires; reste aux citoyens le choix d'en profiter ou non.

La politique culturelle énumère les valeurs qui sont celles de la commission culturelle. Il est question d' « *inclusion* », d' « *adhésion* », de « *fierté* », de « *synergie* » et de « *complémentarité* » entre les services culturels. Il est donc question de cohésion sociale, dans laquelle la culture est entendue au sens anthropologique du terme (« *elle rassemble et ressemble aux citoyens [...] dont le caractère unique et à notre image ne peut que nourrir notre fierté individuelle et collective* »). Un des objectifs est d'ailleurs de « *miser sur la culture pour consolider le sentiment d'appartenance* ». La culture est qualifiée d' « *organique* » en ce sens qu'elle est en constante évolution. Le conseiller municipal voit la culture comme un tout dans sa ville, et la bibliothèque fait partie de ce tout. Il dit : « *la bibliothèque fait partie de la maison de la culture. Je ne verrais pas la bibliothèque à côté de ça* ».

Mais plus encore que la culture, il insiste sur la place de la bibliothèque dans le divertissement, au même titre que le sport. Il dit : « *Ça peut être le hockey, ça peut être... Il y a toutes sortes de manières de se divertir. Mais la bibliothèque fait partie, moi je dis que la bibliothèque fait partie de ce divertissement là* ».

Toutefois, la priorité est à l'éducation. La commission culturelle a nommé une équipe qui travaille sur le partenariat des services municipaux avec les écoles. L' élu met en cause les familles qui ne donnent pas l'habitude à leurs enfants de fréquenter la bibliothèque. C'est pourquoi, à la question concernant les publics ciblés par la bibliothèque, le conseiller municipal a répondu : « *Il y a juste les écoles et les enfants* ». De même, dans la

politique culturelle, « *l'activité culturelle [dont la bibliothèque] fait partie d'une trame éducative et récréative* ».

La recherche d'information relève également de la mission de la bibliothèque. L' élu se donne en exemple; il va à la bibliothèque quand il a besoin d' « *outils de recherche* ». L'information est donc dans les documents et outils de recherche.

Pour le conseiller municipal, il faut donner de l'information aux nouveaux arrivants (près de 1 000 chaque année, précise-t-il) sur la ville et ses services. Pour autant, il considère que la collection de la bibliothèque y pourvoit, sans avoir besoin de créer un fonds spécifique aux nouveaux arrivants. Il assure : « *je pense que notre bibliothèque se tire très bien d'affaires* ».

L' élu est plus sensible aux personnes âgées. Il parle d'un projet de portage à domicile, sans plus de précisions. Le bulletin municipal d'information de juin 2008 présente ce projet de lecture mobile en collaboration avec le centre de bénévolat, à l'intention des personnes ayant de la difficulté à se déplacer soit en raison de l'âge, d'un handicap, d'un accident ou d'une maladie.

Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu sont rappelés dans le Tableau 49.

Tableau 49 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 7

Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
▪ « divertissement »	▪ « trame éducative et récréative »
▪ culture	▪ culture au sens anthropologique
▪ éducation	▪ « trame éducative et récréative »
▪ « outils de recherche »	
▪ bibliothèque pour tous	
▪ personnes âgées	
▪ nouveaux arrivants	▪ « inclusion », « adhésion »
▪ accessibilité = gratuité	▪ accessibilité
▪ qualité du fonds documentaire	▪
▪ place centrale de la bibliothèque dans la ville, salons de lecture	▪ place centrale de la bibliothèque dans la politique culturelle municipale
▪ qualité du personnel (P)	▪ qualité du personnel
▪ « bibliothèque hors-les-murs », « portage à domicile »	

(P) : Reconnu finalement en seconde entrevue en réponse à une question précise

Le discours de l'élus se concentre essentiellement sur l'accessibilité de la bibliothèque, ses ressources documentaires ainsi que sur ses objectifs de divertissement, culture, éducation, et de manière moins soutenue, la recherche d'information. La politique culturelle insiste sur les mêmes points et vante le personnel. Les publics sont peu évoqués, de même que les animations ou services offerts par la bibliothèque. Le discours concerne la bibliothèque en tant qu'institution municipale, ses ressources et son mandat, non son action.

5.7.4 Les effets idéationnels du discours

Même s'il fréquente la bibliothèque depuis sa jeunesse, l'élus se présente principalement en tant que gestionnaire municipal (il dit par exemple : « *je calcule que l'investissement de la ville par rapport à la bibliothèque, ça va très bien* »). Il met de l'avant également ses convictions personnelles (il parle de son « *principe* ») plutôt que son expérience en tant qu'utilisateur de la bibliothèque.

Pour le conseiller municipal, l'accessibilité des bibliothèques est indiscutable. Il dit : « *Il n'y a aucune, le citoyen ne peut pas dire qu'il y a une contrainte quelconque pour la bibliothèque* ». La négation du pouvoir du citoyen est un élément fort; l'élus n'autorise pas le citoyen à se plaindre de l'accessibilité de la bibliothèque. Plus loin, l'élus ajoute en m'interpellant : « *et regardez je n'en vois pas [de contraintes]* ». Sa perception personnelle est ici mise de l'avant comme justificatif de cette négation du pouvoir de plainte du citoyen.

De plus, la situation des bibliothèques de la ville satisfait pleinement l'élus. Il affirme : « *ça va très bien. [...] Notre bibliothèque se tire très bien d'affaires* ». Les adverbes juxtaposés aux adjectifs qualificatifs indiquent le jugement de valeur de l'élus. L'indicatif présent de ces courtes phrases n'incite pas l'interlocuteur à contredire l'auteur du discours. Une phrase conjuguée au passé cette fois impose aussi un fait accompli à propos de la fusion des bibliothèques constituant maintenant un réseau : « *les bibliothèques ça a super bien été* ». Toute possibilité de contradiction sur la situation des bibliothèques de la ville est ainsi éloignée.

L' élu juge favorablement l'investissement municipal pour la bibliothèque quand il dit : « *c'est beaucoup. Je pense que c'est un bon montant d'argent* ». L'adverbe, l'adjectif qualificatif, le verbe d'état et la seconde phrase au « je » indiquent le jugement de valeur de l' élu que l'interlocutrice que j'étais ne pouvait remettre en question sans risquer de transformer l'entrevue en débat.

L'adverbe, l'adjectif et le verbe d'état permettent à l' élu d'affirmer la prépondérance de la valeur éducative de la bibliothèque quand il dit : « *l'éducation. Définitivement. C'est sûr que c'est la base* ». Il « *déplore* » la qualité des bibliothèques scolaires qui sont « *un mur qui a des livres dessus. C'est juste ça* » et justifie ainsi le fait que la bibliothèque cible particulièrement les élèves.

Le conseiller municipal utilise peu les verbes performatifs. Il indique seulement la nécessité de développer les collections (« *il faut toujours renouveler son stock de livres* »), d'être accessible (« *il faut que ce soit accessible à tout le monde* »), de s'intéresser au public des nouveaux arrivants (« *il faut leur donner de l'information à ces gens là* ») et de cibler l'élargissement de la clientèle (« *c'est sûr que l'objectif ça doit être d'avoir plus de clientèle et voir quels sont les besoins de la clientèle* »). Les performatifs sont donc utilisés pour évoquer les publics (accessibilité, nouveaux arrivants et clientèle en général) et pour justifier l'investissement municipal (budget d'achat de documents).

L' élu pose deux questions et montre ainsi son incertitude quant au futur de la bibliothèque (« *c'est quoi la bibliothèque du futur?* ») et à l'offre de service (« *qu'est-ce que la bibliothèque peut faire de plus?* »). Dans le premier cas, il répond : « *je ne sais pas* », avouant ainsi son manque de vision quant à la bibliothèque. Dans le second cas, il propose de viser la clientèle (« *je m'en irais avec la clientèle.* »), sans plus de détails.

Dans la politique culturelle, aucun adverbe ni adjectif n'est utilisé à propos de la bibliothèque. Mais la nominalisation « *le dynamisme des bibliothèques* » permet de prendre pour acquis le fait que les bibliothèques sont dynamiques sans que les indicateurs qui permettent de juger de ce dynamisme soient évoqués. Le verbe « consolider » pour affirmer le rôle de la ville vis-à-vis des bibliothèques (« *consolider le rôle des bibliothèques dans la desserte des*

activités ») invoque une responsabilité de la ville et non des actions concrètes ni des moyens consentis.

Les effets idéationnels du discours de l' élu sont rappelés dans le Tableau 50.

Tableau 50 - Les effets idéationnels du discours de l' élu de la ville 7

Indicateurs	Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
Distance	▪ je = élu et je = individu, et non usager	
Pris pour acquis	▪ accessibilité de la bibliothèque ▪ la bibliothèque va bien ▪ bon investissement municipal ▪ les jeunes ont besoin d' une bibliothèque municipale	▪ la bibliothèque est dynamique
Interrogation	▪ futur de la bibliothèque ▪ développements possibles de la bibliothèque	
Impératif	▪ développer les collections ▪ être accessible ▪ viser les nouveaux arrivants ▪ cibler l' élargissement de la clientèle	▪ la ville veut consolider le rôle de la bibliothèque dans la ville

Dans son discours, le conseiller municipal ne permet pas aux citoyens de se plaindre. Il ne me permet pas de remettre en cause la situation satisfaisante des bibliothèques de la ville et l' investissement municipal pour ces bibliothèques. Son discours est donc fermé aux critiques. Il montre ainsi ses incertitudes et ses limites en tant qu' élu. Quant à la politique culturelle, comme le conseiller municipal, elle ne permet pas au lecteur de remettre en cause le dynamisme des bibliothèques ni la responsabilité de la ville vis-à-vis de ses bibliothèques.

5.7.5 Écart entre le discours de l' élu et les pratiques de la bibliothèque

La qualité du personnel de la bibliothèque est reconnue, en seconde entrevue, par l' élu. Les ressources humaines ont été revues à la hausse depuis la fusion. Toutefois, le personnel qualifié³⁸ reste la portion congrue (une bibliothécaire et une technicienne pour le

³⁸ Le personnel qualifié regroupe les bibliothécaires professionnels et les techniciens en documentation.

réseau des trois bibliothèques). Durant la seconde entrevue, l'élú reconnaît : « *c'est peut-être la petite lacune* ». Le singulier utilisé ici démontre l'unicité de la chose. L'élú reconnaît une seule lacune, celle du nombre restreint de personnes qualifiées. Et c'est une lacune « *petite* », donc de moindre importance.

Ni l'élú durant l'entrevue ni la politique culturelle n'évoquent le manque d'espace dans les bibliothèques et l'inaccessibilité de la bibliothèque au centre-ville. Or, celle-ci est logée dans un bâtiment ancien et patrimonial perché sur des escaliers qui obligent les personnes à mobilité réduite, ou les mamans avec poussette, à passer par une porte de service à l'arrière de la bibliothèque.

L'écart entre le discours de l'élú et les pratiques de la bibliothèque au plan local est exposé dans le Tableau 51.

Tableau 51 - Écart entre le discours de l'élú et les pratiques de la bibliothèque de la ville 7

Entrevues avec l'élú	Ressources et offre de service
<ul style="list-style-type: none"> ▪ qualité du personnel (p) ▪ accessibilité de la bibliothèque 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ manque de personnel qualifié ▪ manque d'espace dans les bibliothèques et difficultés d'accès à la bibliothèque centrale

(p) : Reconnu finalement en seconde entrevue en réponse à une question précise

La bibliothécaire tempère le discours de l'élú quand aux espaces physiques et au manque de personnel qualifié. Dans la seconde entrevue, le conseiller municipal reconnaît que la bibliothèque centrale est exigüe mais que les autres bibliothèques du réseau compensent en termes d'espace. Or, l'espace total alloué aux bibliothèques est en-deçà de la norme ministérielle. Quant au personnel qualifié, il avoue « *une petite lacune* ». Il y a donc un écart entre le discours de l'élú et les pratiques de la bibliothèque sur ces deux points.

5.8 La ville 8

5.8.1 Le contexte

La ville 8 compte aujourd'hui plus de 125 000 habitants. La bibliothèque relève du Groupe de travail arts et culture. Les événements historiques importants relativement à la bibliothèque sont rapportés dans le Tableau 52.

Tableau 52 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 8

Dates	Événements
1944	▪ Une association est créée et lance une campagne de souscription.
1946	▪ La bibliothèque associative est logée dans l'hôtel de ville.
1965	▪ La bibliothèque est municipalisée.
1968	▪ La ville construit un complexe culturel en plein centre-ville qui accueille entre autres la bibliothèque.
1982	▪ La bibliothèque est agrandie.
1995	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un consultant est appelé à préparer un plan marketing. ▪ Les heures d'ouvertures sont élargies. ▪ Le budget d'acquisition est revu à la hausse.
2002	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fusion municipale de six municipalités dont cinq étaient dotées d'une bibliothèque. ▪ La gratuité est votée. ▪ Le réseau des cinq bibliothèques se met en place.

La bibliothèque de la ville 8 était à l'origine une bibliothèque associative. Elle a été municipalisée dans les années 1960. La bibliothèque a très vite été logée à l'intérieur d'un centre culturel situé en plein centre-ville. Elle a évolué parallèlement à l'essor de la ville. Depuis la fusion municipale, un réseau de cinq établissements fonctionne.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 53.

Tableau 53 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 8 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 8	Moyenne provinciale	Moyenne villes + 50000
Pourcentage d'abonnés	32,6%	30,6%	28,76%
Livres par tête	2,72	2,54	2,17
Prêts par tête	6,91	6,00	5,76
Heures d'ouverture	52	43,87	58,2
Ratio espace <i>versus</i> norme	109,3%	81,2%	77,8%
Contribution municipale par tête	27,74\$	29,70\$	29,51\$

La bibliothèque de la ville 8 obtient des résultats supérieurs à la moyenne provinciale et à la moyenne des grandes villes. Elle offre également plus de ressources documentaires et d'espace que la moyenne des grandes villes. Ses heures d'ouverture, qui étaient en deçà de la moyenne des grandes villes en 2006, ont été revues à la hausse en 2008. Elles sont désormais de 76 heures hebdomadaires pour la bibliothèque centrale. Lors de l'échantillonnage, les statistiques les plus récentes étaient celles de 2005. La moyenne provinciale de la contribution municipale par tête qui a été utilisée pour la constitution de l'échantillon était alors de 22,98\$. La ville 8 avait alors un budget supérieur à la moyenne; ce qui n'était plus le cas en 2006.

5.8.2 L'élue municipale

L'élue raconte ses expériences de lecture lorsqu'elle était enfant, puis avec ses enfants. En 1997, elle a été élue et est devenue responsable de la culture dans une des cinq municipalités qui ont fusionné avec la ville 8. Elle dit avoir fait sa campagne « *en disant que je voulais développer le volet socioculturel de notre ville* ». Aujourd'hui, elle emprunte peu à la bibliothèque parce qu'elle n'a pas le temps de lire en-dehors de son mandat de conseillère municipale. Par contre, elle dit aller souvent à la bibliothèque située en face de l'hôtel de ville pour y travailler sur ses dossiers, préparer ses réunions, lire le journal ou juste pour « *décompresser* ».

5.8.3 Les thèmes et métaphores

L'élue, comme ses collègues du conseil municipal, s'est vue invitée lors de la Semaine des bibliothèques publiques à aller passer une heure au comptoir de prêt dans une des bibliothèques du réseau. *« J'ai beaucoup aimé ça »* se réjouit-elle, si bien qu'elle veut renouveler l'expérience. Cela lui a permis de voir *« la face cachée »* de la bibliothèque. Elle a surtout apprécié *« le contact avec les gens »* et a été impressionnée par le travail *« exigeant »* et la *« formation »* des employés. Elle suggère d'instaurer *« la journée de la bibliothécaire ou quelque chose comme ça, qui pourrait devenir une activité sociale »* pour *« valoriser ces gens-là »*.

Pour elle, la culture a un impact sur l'économie de la ville. *« C'est prouvé : les retombées économiques importantes que la culture et le milieu culturel peuvent apporter dans une ville »*, argumente-t-elle. Dans son message présentant la politique culturelle, le maire écrit ainsi : *« notre conviction [est] que le développement tant économique que social passe par le développement culturel durable de notre communauté »*. Pour la conseillère municipale, *« c'est un attrait pour une ville que d'avoir un service de bibliothèque et d'avoir une culture vivante pour les gens d'un certain niveau qui viennent souvent des grands centres »*. Dans la seconde entrevue, l'élue précise que cette clientèle-là est particulièrement visée par la bibliothèque centrale, mais que le réseau essaie *« de ne pas oublier de strate dans la population »*.

Pour la conseillère municipale, les valeurs que portent la bibliothèque sont des *« valeurs sociales, des valeurs de respect »*. La bibliothèque *« brise l'isolement »*; elle permet la socialisation qui *« nous stimule »*. *« C'est un lieu de rassemblement »*. Mais en même temps, la bibliothèque doit permettre le respect de l'individualité de chaque usager. Parce que quand *« on s'assoit dans une bibliothèque, on s'attend à avoir du calme, de la paix, du silence. Quand on va s'asseoir dans une bibliothèque c'est parce qu'on veut décompresser, se couper un peu du monde et rester un peu dans notre bulle »*. On a donc là deux types d'usages contradictoires mais conformes aux comportements des usagers : venir à la bibliothèque pour rencontrer du monde *versus* venir à la bibliothèque pour se refermer sur soi. Dans l'énoncé de mission de la bibliothèque, il est question d'offrir *« à tous un accès gratuit, libre et démocratique au savoir et aux idées »*. C'est aussi un *« véritable lieu citoyen d'échanges et de culture »*. La culture est *« un droit fondamental »* du citoyen dans la politique culturelle.

L'élue aime le livre. Pour elle, mieux vaut initier les enfants à la lecture et à la bibliothèque le plus tôt possible, parce que *« c'est un lieu d'éveil, de connaissances, de culture »*. Mais la bibliothèque continue d'apporter pour tous les âges *« le goût d'évoluer aussi, évoluer au niveau intellectuel. La recherche, la curiosité intellectuelle font en sorte que ça rehausse le niveau d'une vie, d'une société et d'une ville »*. Dans l'énoncé de mission de la bibliothèque, il est effectivement fait mention de *« trouver réponse aux questions de la vie courante, de réfléchir à d'autres plus profondes, d'être curieux, d'apprendre, de découvrir et de se cultiver la vie durant »*.

L'alphabétisation fait partie de la mission des bibliothèques publiques, avance la conseillère municipale avant même que j'aie posé la question. Dans sa ville, des associations travaillent avec *« les plus démunis, pas nécessairement plus monétairement qu'intellectuellement »*. La bibliothèque doit collaborer avec ces associations. De même, la politique culturelle cite comme cible les *« citoyens qui, socialement ou économiquement, sont moins favorisés »*.

Mais la bibliothèque fait avant tout partie de la dynamique culturelle de la ville, selon l'élue. La culture est entendue comme *« les arts en général »* ou encore *« les connaissances »*. Elle voit donc la culture au sens de culture générale. De même la politique culturelle dit *« encourager la présentation d'activités artistiques dans son réseau des bibliothèques »*. La sensibilisation aux arts est donc une préoccupation particulière de la conseillère municipale et de tout le conseil via la politique culturelle. La culture y a un rôle essentiel *« dans l'épanouissement du milieu, l'affirmation de son identité et la qualité de vie »*. La politique culturelle ajoute aux propos de la conseillère municipale son intention de *« préserver, protéger et mettre en valeur »* les *« richesses historiques et patrimoniales de son territoire »*. Là encore, la politique culturelle définit la culture comme les attributs identitaires, historiques, patrimoniaux de la ville. Les deux définitions de la culture sont donc présentes dans le discours de l'élue et la politique culturelle.

La conseillère municipale n'oublie pas le divertissement dans les missions des bibliothèques publiques. Pour elle comme pour le maire, dit-elle, *« après le travail il y a les loisirs »*. La bibliothèque permet donc de *« se détendre »* et *« de décompresser »*.

La conseillère municipale insiste aussi sur la mission éducative de la bibliothèque. Elle se félicite que la bibliothèque ait « *beaucoup de relations avec les milieux scolaires* ». Dans la politique culturelle, la ville « *entend favoriser et développer les mécanismes d'éducation populaire et d'éveil aux arts pour tous les citoyens, en particulier pour les jeunes, les enfants et les adolescents* ».

L'élue considère également de toute première importance la mission informative de la bibliothèque *via* ses multiples ressources et son personnel qui conseille. « *Ces personnes-là sont de bon conseil, vraiment de bon conseil* », apprécie-t-elle.

La conseillère municipale explique le service aux résidences des personnes âgées, « *la lecture mobile* », afin de prêter des livres aux personnes qui ne peuvent se déplacer jusqu'à la bibliothèque. Les centres de personnes handicapées bénéficient du même service. Ce service mis en place en 2007 est également fourni aux individus hors résidences ou centres (Bulletin municipal d'information de septembre 2007).

La politique culturelle décrit ainsi sa vision des bibliothèques : « *lieux privilégiés de rayonnement et de diffusion des arts et de la culture; [...] lieux d'accès à l'information documentaire, à l'éducation et à la culture en général* ». Dans l'énoncé de mission de la bibliothèque, il est question d' « *information, de culture, de formation et de loisirs* ».

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue sont rappelés dans le Tableau 54.

Tableau 54 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 8

Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
▪ « alphabétisation »	
▪ « se détendre, décompresser »	▪ loisirs
▪ culture = « arts » et « connaissances »	▪ accès au savoir et aux idées <i>versus</i> culture = identité
▪ « relations avec le milieu scolaire »	▪ relations avec le milieu scolaire éducation populaire
▪ information = ressources documentaires et humaines	▪ information = ressources documentaires
▪ personnes âgées	
▪ jeunes = enfants et adolescents	▪ jeunes = enfants et adolescents
	▪ public cible : les plus démunis formation
	▪ préservation du patrimoine
▪ « lieu de rassemblement »	
	▪ « droit fondamental »
▪ « respect »	
▪ respect de l'individualité	
▪ accessibilité : « les plus démunis »	
▪ « curiosité intellectuelle » « lieu d'éveil »	
▪ qualité du personnel	
▪ animations	

Le discours de l'élue s'appuie sur des valeurs plutôt que sur son expérience personnelle. La conseillère municipale a une vision de la place de la bibliothèque dans la vie économique et culturelle de la ville. Elle a particulièrement relevé la qualité du personnel de la bibliothèque, des services, les différents publics et les champs d'activité à investir.

5.8.4 Les effets idéationnels du discours

L'élue se positionne à la fois comme individu (elle expose ses valeurs personnelles), comme usager (elle raconte son expérience) et comme conseillère municipale (elle parle des commissions sur lesquelles elle siège et les programmes sur lesquels elle travaille).

L'élue s'appuie sur des faits établis, selon elle, grâce à des verbes d'état conjugués au présent de l'indicatif. L'élue se présente ainsi : *« je suis quelqu'une qui défend beaucoup la culture. Je suis quelqu'une qui défend beaucoup l'importance de la culture dans notre ville comme*

moyens, retombées économiques». Elle insiste : *Nous autres à [la ville 8], c'est établi que c'est important la culture. [...] La preuve est faite que la culture dans le développement économique d'une ville. [...] La qualité de vie des citoyens passe par ça, par les bibliothèques.*

Pour elle, la bibliothèque est incontestablement un lieu de rencontre; le verbe d'état et la répétition de l'adverbe en témoignent. Elle dit : « *c'est vraiment un lieu de rassemblement où il y a un échange de connaissances, de culture. C'est vraiment un lieu de rassemblement* ». De même, à propos des publics et de leurs usages, l'élue pose des vérités indiscutables selon elle :

Il y a des gens qui ne viendront pas dans les grosses bibliothèques, ils n'iront pas dans les grandes salles parce qu'ils croient que ce n'est pas pour eux. [...] quand on va s'asseoir dans une bibliothèque, c'est parce qu'on veut décompresser, se couper un peu du monde et rester un peu dans sa bulle. [...] Plus on initie un enfant à la lecture, plus il va rester fidèle à la lecture et plus il va vouloir lire.

Enfin, elle prend pour acquis le bilan positif de la bibliothèque : « *les gens sont contents. Les gens aiment ça. [...] Le taux de satisfaction est incroyable* ». Dans la politique culturelle, la bibliothèque est présentée comme une structure fiable et de qualité; il est écrit : « *nous pouvons compter sur un excellent réseau de cinq bibliothèques* ».

Dans la politique culturelle, la ville s'engage à « *encourager la présentation d'activités artistiques dans son réseau de bibliothèques* » et à « *favoriser l'utilisation optimale des ressources de ses bibliothèques en tant que lieux d'accès à l'information documentaire, à l'éducation et à la culture en général* ». Les verbes « encourager » et « favoriser » témoignent de l'aide qui sera apportée par la municipalité, non des moyens à mettre en œuvre ni des résultats escomptés.

Les effets idéationnels du discours de l'élue sont rappelés dans le Tableau 55.

Tableau 55 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 8

Indicateurs	Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
Distance	<ul style="list-style-type: none"> je = individu, je = conseillère et je = usager 	
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> la culture c'est important lieu de rassemblement les non-usagers pensent que ce n'est pas pour eux quand on vient à la bibliothèque, c'est pour « rester dans sa bulle » plus on lit jeune, plus on reste fidèle à la bibliothèque satisfaction des citoyens 	<ul style="list-style-type: none"> réseau de bibliothèques fiable et de qualité
Impératif		<ul style="list-style-type: none"> la ville veut « encourager » les animations artistiques et « favoriser » l'utilisation des ressources de la bibliothèque

Le discours de l'élue de la ville 8 est un discours qui s'appuie essentiellement sur des pris pour acquis. Son point de vue est donc bien ferme. Il n'y a aucune vision du développement futur de la bibliothèque tandis que la situation actuelle de la bibliothèque est louangée. Si bien que l'élue n'impose aucun impératif à la bibliothèque.

5.8.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque

Dans la politique culturelle, le réseau des bibliothèques est présenté comme des « équipements, [...] des infrastructures », donc comme des bâtiments. Ce sont des bâtiments qui rendent « accessibles les biens et services constamment améliorés », sans préciser quelles sont les conditions de l'accessibilité. Pour l'élue, l'accessibilité passe par la gratuité acquise depuis la fusion, l'élargissement des heures d'ouverture (qui a été bonifié de 30% selon le bibliothécaire, notamment en 2008 à la suite de l'enquête de satisfaction de la clientèle que la ville avait demandée) et l'accessibilité physique (les portes « assistées » ont été installées en 2007 dans les bibliothèques du réseau qui n'en étaient pas pourvues; Bulletin d'information municipal avril 2007). Dans la seconde entrevue, l'élue ajoute un élément quant à l'accessibilité de la bibliothèque : la couverture de tout le territoire de la ville, grâce aux cinq bibliothèques du réseau.

Les nouveaux arrivants dont a parlé la conseillère municipale ne sont pas encore considérés comme un public cible. Le bibliothécaire avoue être intéressé; il attend. La ville a travaillé en 2007 sur un plan d'accueil des nouveaux arrivants qui n'est pas encore implanté.

Le bibliothécaire explique le projet pilote mené avec le ministère de l'Éducation, des organismes sociaux et des organismes en alphabétisation qui a duré trois ans et qui a laissé des contacts permanents. Le bibliothécaire précise qu'il s'agit de visites de la bibliothèque assorties d'une animation et le prêt de livres. Il confirme ainsi le discours de l'élue sur la mission d'alphabétisation de sa bibliothèque.

Conformément au discours de l'élue et de la politique culturelle, le public jeune est particulièrement choyé par la bibliothèque. Les classes se déplacent à la bibliothèque; c'était un des objectifs de la politique culturelle d'« *associer le milieu scolaire à certaines activités culturelles* ». Les plus jeunes ne sont pas oubliés puisque plusieurs programmes d'éveil à la lecture sont proposés aux enfants d'âge préscolaire. Quant aux adolescents, ils bénéficient également d'un coin qui leur est destiné.

Pour expliquer en quoi la bibliothèque « *est un endroit idéal pour travailler* », l'élue a mentionné la qualité des collections et l'aide du personnel aux usagers dans leur recherche d'information. Le bibliothécaire explique que, depuis la fusion, le service de référence a été réorganisé dans la bibliothèque centrale et a été étendu à tout le réseau des cinq bibliothèques.

La conseillère a parlé des animations en direction du jeune public. Mais les programmes d'animation sont plus vastes : des formations à l'informatique, des conférences, etc. Ils sont appelés à se développer. Par exemple, le bibliothécaire souhaite travailler dans le futur avec les associations de personnes retraitées pour mettre en place des activités intergénérationnelles.

L'écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque est exposé dans le Tableau 56.

Tableau 56 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 8

Entrevues avec l'élue	Ressources et offre de service
▪ animations en direction du jeune public	▪ panoplie d'animations en direction de tous les publics

Globalement, la conseillère municipale connaît sa bibliothèque et ce qui s'y fait, si ce n'est les animations offertes aux adultes. C'est là le seul écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque.

5.9 La ville 9

5.9.1 Le contexte

La ville 9 compte actuellement près de 20 000 habitants. L'histoire de sa bibliothèque est présentée dans le Tableau 57.

Tableau 57 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 9

Dates	Événements
?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La bibliothèque est un organisme autonome placé sous une régie inter-municipale regroupant trois municipalités ayant chacune sa bibliothèque. ▪ La bibliothèque est logée dans des locaux temporaires. ▪ Plusieurs projets sont montés. Certains sont très avancés.
2005	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La ville achète une église et son presbytère en vue de les transformer en bibliothèque. ▪ La ville 9 quitte la régie inter-municipale et propose une nouvelle entente aux autres municipalités. Une seule accepte.
2007	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La nouvelle bibliothèque ouvre ses portes.

Après de multiples projets avortés, l'actuelle bibliothèque inter-municipale a récupéré et intégré les ressources matérielles, documentaires et humaines de la bibliothèque de l'autre ville participant à l'entente inter-municipale. Le conseil d'administration a changé de formule. Formé auparavant de citoyens et d'un représentant du conseil municipal de chaque ville, le conseil d'administration est désormais composé de trois élus de chacune des deux villes et de trois citoyens. L'élue rencontrée préside le nouveau conseil d'administration.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 58.

Tableau 58 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 9 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 9	Moyenne provinciale	Moyenne villes 10000 à 24999
Pourcentage d'abonnés	35,8%	30,6%	37,19%
Livres par tête	4,65	2,54	3,55
Prêts par tête	7,85	6,00	6,78
Heures d'ouverture	40	43,87	43,4
Ratio espace <i>versus</i> norme	49,5%	81,2%	81,5%
Contribution municipale par tête	24,26\$	29,70\$	31,95\$

Lors de l'échantillonnage, les statistiques disponibles les plus récentes étaient celles de 2005. La moyenne provinciale de la contribution municipale par tête était alors de 22,98\$. La bibliothèque avait un budget supérieur à la moyenne, ce qui n'était plus le cas en 2006. La nouvelle bibliothèque a été ouverte en juillet 2007. Ce ne sont donc pas des statistiques révélatrices de la situation de la bibliothèque actuelle. En 2006, le nombre de prêts par habitant et le nombre de livres par habitant étaient supérieurs à la moyenne provinciale et à la moyenne des villes de même taille. Mais l'espace manquait; la contribution municipale était bien inférieure à la moyenne des villes de même taille; le nombre d'heures d'ouverture hebdomadaires et le pourcentage d'abonnés étaient en-deçà de la moyenne des villes de 10 000 à 24 999 habitants.

5.9.2 L'élue municipale

La conseillère municipale rencontrée siégeait sur l'ancienne régie. Après les élections de 2005, le Service des loisirs et de la culture de la ville a été scindé en deux. L'élue rencontrée est désormais responsable de la culture. Elle avoue ne pas être une adepte des bibliothèques. Plus jeune, elle fréquentait les bibliothèques scolaires. Aujourd'hui, elle

achète des livres plutôt que de les emprunter. « *Il faut dire qu'à [la ville 9] on a eu pendant des années une bibliothèque qui était désuète, mal conçue, mal organisée. Ce n'était pas attirant ni attrayant* », argumente-t-elle. Elle explique aussi que cela vient du fait qu'elle est une femme d'affaires.

La conseillère a le goût de la lecture. Elle évoque « *le contact avec le livre* ». Elle mène ses petits-enfants à la bibliothèque; ils sont émerveillés comme s'il s'agissait de « *la caverne d'Ali Baba* ». Cette métaphore évoque une accumulation d'objets précieux qui suscite l'émerveillement.

Depuis son élection en 2002, l'élue s'est battue pour avoir une nouvelle bibliothèque. Elle a voulu convaincre ses collègues du conseil municipal qu'une nouvelle bibliothèque attirerait plus de monde. Elle mime : « *j'arrivais avec des choses comme ça et les hommes « Oh Ouais! » Ça va augmenter de 20-25% je vous le dis!* ». Dans la seconde entrevue, l'élue demande à ce que je mentionne l'appui qu'elle a reçu de la part du conseil municipal en général et du maire en particulier.

Pour la conseillère municipale, « *ça [la bibliothèque] a repositionné [la ville 9] et sa région au niveau culturel. Ça a donné un nouveau souffle* ». Elle est fière du « *rayonnement* » de cette nouvelle bibliothèque au niveau régional. Elle se dit également fière d'avoir réussi à garder une entente avec une autre municipalité, sans qu'il y ait eu fusion municipale. Pour elle, le développement d'une ville passe autant par le volet économique que culturel. « *Surtout les hommes je pense, pensent que le développement économique passe simplement par un parc industriel* », accuse-t-elle. « *Aujourd'hui je dirais c'est un équipement culturel qui est nécessaire. On pourrait même dire un must dans le sens où il n'y a plus personne qui voudrait s'en passer* », se réjouit-elle. Ce n'est pas tant son élection qui a changé sa vision de la bibliothèque mais la bibliothèque elle-même et ses usagers. « *Je réalise plus depuis qu'elle est là cette bibliothèque, pas depuis que je suis élue mais depuis surtout depuis que je suis ici à la nouvelle bibliothèque comment les gens de tout âge aiment venir à la bibliothèque* », s'étonne-t-elle.

5.9.3 Les thèmes et métaphores

Pour elle, la bibliothèque se doit d'être située en centre-ville. Les gens se déplacent pour le hockey. Pourquoi pas pour la bibliothèque? Tel était son pari. La bibliothèque est gratuite pour les citoyens des deux villes participantes mais l'abonnement pour les non-résidents est très élevé « *pour mettre un petit peu des barrières pour ceux qui n'ont pas voulu embarquer* ». L'accès est donc facilité pour les résidents et difficile (175\$) pour les autres. C'est une volonté politique.

L'alphabétisation fait partie des missions de la bibliothèque pour la conseillère municipale de la ville 9. C'est pourquoi la bibliothèque est gratuite pour les résidents. La bibliothèque a des ressources particulières pour aider à l'alphabétisation, précise l'élue.

La culture est à prendre au sens de culture générale quand l'élue parle « *d'études ou même [...] la science* » et de « *connaissance des Lettres* ». Mais aussi, la culture est entendue comme culture anthropologique où la bibliothèque permet de s'intéresser à « *d'autres cultures* ». Dans ce domaine, la conseillère plaide pour un rôle « *historique* », faire connaître l'histoire de la région.

Pour la conseillère municipale, la bibliothèque a aussi un rôle d'éducation complémentaire à celui de l'école et des bibliothèques scolaires. À la bibliothèque publique, la lecture n'est pas associée aux devoirs, aux impératifs scolaires. Les enfants « *sont comme libres* ». Pour l'élue, la bibliothèque publique joue son rôle par le biais des activités, des animations, des coins adaptés à chaque âge et des collections pour les enfants.

Les jeunes constituent en effet une cible importante de la bibliothèque, selon l'élue. Pour autant, l'élue reconnaît que la population est vieillissante. Elle cite le service de lecture mobile comme exemple de service à rendre aux aînés.

Elle cite également les collections spéciales, les formats spécifiques pour les personnes handicapées visuelles. Globalement, l'élue est fière de dire que la bibliothèque est pour tous, qu'elle est « *capable d'accepter les différences* ». La conseillère municipale prend pour exemple une école pour enfants déficients intellectuellement qui expose à la

bibliothèque les œuvres des enfants. La bibliothèque « *a éveillé plein d'organismes qui viennent maintenant à la bibliothèque* ». Des partenariats sont donc signés.

Pour la conseillère municipale, le rôle de l'élue est d'assurer la paix sociale dans laquelle la bibliothèque intervient parce que « *quand on dit les jeunes au lieu de traîner dans la rue, s'ils viennent faire un tour ici, je veux dire, ça rapporte. Tu sais on vient de gagner quelque chose. Notre rôle est là* ».

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue sont listés dans le Tableau 59.

Tableau 59 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 9.

Entrevues avec l'élue	Rapport annuel
▪ alphabétisation	
▪ culture = lettres, arts et sciences <i>versus</i> conservation de la culture régionale	
▪ éducation	
▪ personnes handicapées	
▪ personnes âgées	
▪ jeunes	
▪ paix sociale	
	▪ lieu de rassemblement
▪ gratuité pour les résidents	
▪ « caverne d'Ali Baba »	
▪ « centralité » de la bibliothèque	▪ centralité de la bibliothèque, architecture, lieu de silence, clarté, espace
▪ animations	

Le discours de l'élue est un discours de satisfaction sur le projet qui vient d'être réalisé. C'est un discours basé sur la différence entre l'ancienne bibliothèque et la nouvelle. La conseillère municipale connaît son projet, le défend avec des arguments concrets, des exemples réels. L'élue connaît les collections et vise différents publics.

5.9.4 Les effets idéationnels du discours

L'élue se positionne principalement comme conseillère municipale ayant réussi à convaincre ses collègues de créer une nouvelle bibliothèque inter-municipale. Il est à peine question d'elle en tant qu'usager (elle se présente plutôt comme une grand-mère qui amène

ses petits-enfants à la bibliothèque) ou en tant qu'individu (elle n'évoque que ses racines italiennes pour justifier son goût pour les arts).

L'élue parle beaucoup au passé pour raconter comment elle a monté puis défendu le projet qui a finalement vu le jour en juillet 2007. Par exemple, elle narre : *« j'ai dit au maire « moi là je m'en vais de là [la régie]. On tourne en rond [...] On va en avoir une [bibliothèque] avant que je termine mon mandat. Je vous le dis on va avoir une bibliothèque parce que c'est dû. » Pis on a travaillé les stratégies ensemble »*. Cette conjugaison au passé, assortie de citations, donne l'impression d'entendre raconter une histoire telle qu'elle s'est déroulée. *« C'est de même que ça s'est passé »*, dit l'élue. Si bien que ce projet de bibliothèque semble être celui de l'élue. Elle fait sienne la bibliothèque quand elle dit : *« je réalise plus depuis qu'elle est là cette bibliothèque, pas depuis que je suis élue mais surtout depuis que je suis ici à la nouvelle bibliothèque... »*. L'élue n'utilise pas de pronom possessif pour désigner la bibliothèque mais elle se situe dedans (*« je suis ici »*) comme si elle y travaillait. C'est dire son implication dans le projet et sa satisfaction quant à l'aboutissement de ce projet.

Son discours s'appuie sur un fait indubitable, selon elle, la désuétude de l'ancienne bibliothèque. Elle dit : *« on a eu pendant des années une bibliothèque qui était désuète, mal conçue, mal organisée »*. L'affirmation péjorative est sans appel.

La conseillère municipale se targue d'avoir un maire et une municipalité particulièrement soucieux de culture. Elle dit : *« le maire qui est un homme de culture... [...] Fait que déjà on l'a à cœur la culture »*. Les verbes d'état et l'expression « fait que » présentent le propos comme un fait incontestable.

L'élue présente la bibliothèque inter-municipale actuelle comme une réussite. Elle insiste : *« tout le monde est content et tout le monde réalise que c'était un besoin et une nécessité. [...] C'est un grand succès. [...] Ça n'a pas toujours été facile mais il reste que tout le monde est très content maintenant de ça. »* Les verbes d'état conjugués au présent de l'indicatif ont pour effet de présenter des faits établis, ici la réussite du projet bibliothèque. L'élue est fière de l'inter-municipalité de la bibliothèque. Dans le rapport annuel, elle se félicite d'une « *cohabitation excellente* », « *un désir de réussite et de fierté* » et se dit « *heureuse de ce constat* ». Il ne s'agit donc

pas d'une appréciation de sa part mais d'un constat reconnu, selon elle. Plus que l'inter-municipalité, l'élue affirme : « *c'est une bibliothèque qui est censée être une bibliothèque de ville finalement. Elle a un rayonnement régional* ». Là encore, les verbes d'état ne laissent pas de place à la contradiction. De ce fait établi pour l'élue, « *ça a positionné la ville [9] ou la région de [la ville 9], fait émerger [la ville 9] au niveau culturel* ». Dans le rapport annuel 2007, elle qualifie la bibliothèque de « *rêve devenu réalité* ».

Quant à l'offre de la bibliothèque, l'élue dit : « *on est capable d'accepter les différences que ce soit une différence physique, que ce soit une différence mentale* » et donne des exemples précis d'un partenariat avec une école pour enfants déficients intellectuels. Son affirmation est donc indiscutable. De la même manière, elle avoue : « *on n'a pas une bibliothèque qui est très ouverte à l'anglais* ». Pour autant, elle ne qualifie pas ce manque d'ouverture.

La conseillère municipale impose deux injonctions à la municipalité : « *Il ne faut pas vivre sur nos acquis. Il faut toujours aller de l'avant* ». De plus, en raison du vieillissement de la population, il ne faut pas seulement miser sur le développement industriel de la ville, mais « *il faut aussi entrer le culturel de plus en plus* ». Ce sont là des impératifs pour l'élue.

Dans le rapport annuel, l'élue ouvre la porte à des développements ultérieurs *via* l'utilisation du futur. Elle dit par exemple : « *notre bibliothèque pourra jouer les rôles qui lui sont dévolus pour plusieurs années à venir* » sans préciser quels sont ces rôles. Le futur reste donc flou. Mais elle s'appuie aussi sur des pris pour acquis concernant la fréquentation (*via* le verbe « prouver » dans « *le nombre grandissant d'utilisateurs nous le prouve bien* »), les ressources et l'offre de service de la bibliothèque (*via* le présent de l'indicatif dans « *les membres profitent en très grand nombre des installations informatiques mises à leur disposition* »). L'élue utilise également un certain nombre de nominalisations qui masquent l'action et mettent l'accent sur le résultat présenté comme un fait accompli, terminé : elle parle d'« *accomplissement* » et de « *concrétisation* » de la bibliothèque, de « *l'intégration* » de la bibliothèque de la ville avec qui elle a une entente, du « *dynamisme qu'on lui [la directrice de la bibliothèque] connaît* », de « *la disponibilité, leur patience et leur professionnalisme* » des employés et bénévoles, de l'« *engagement* » des membres du conseil d'administration. Les résultats sont là; ce sont des résultats excellents.

Les effets idéationnels du discours de l'élue sont présentés dans le Tableau 60.

Tableau 60 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 9

Indicateurs	Entrevues avec l'élue	Rapport annuel
Distance	▪ je = élue	▪ « la bibliothèque est »
Pris pour acquis	▪ désuétude de l'ancienne bibliothèque	▪ fréquentation
	▪ importance de la culture	▪ ressources
	▪ projet réussi	▪ offre de service
Futur et conditionnel	▪ compter sur la culture pour le développement économique de la ville	▪ projet réussi
Impératif	▪ ne pas vivre sur les acquis	

Le discours de l'élue raconte un projet personnel. C'est un discours satisfait du résultat tel que présenté et qui appelle la municipalité à veiller à l'avenir culturel de la ville. Le futur de la bibliothèque reste flou. C'est un discours saluant le projet mené à terme et les ressources mises à disposition de la bibliothèque.

5.9.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque

L'élue a peu parlé d'animations. Pour la bibliothécaire, beaucoup a été fait dès la première année : la création d'un site Internet, la mise en place d'un conseil d'adolescents, le service de référence. Mais d'autres projets existent : la formation informatique, le développement de l'approche client, le coin adolescents. La bibliothécaire aimerait aussi développer le volet bibliothèque hors-les-murs, notamment dans les écoles.

L'écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque est rappelé dans le Tableau 61.

Tableau 61 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville 9

Entrevues avec l'élue	Ressources et offre de service
▪ peu d'animations	▪ développer le volet animation

Il n'y a pas de décalage entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque au plan local, si ce n'est les services offerts ou en développement que l'élue n'a pas ou peu évoqué. La nouvelle bibliothèque est récente. L'élue et la bibliothécaire sont encore sous l'attrait de la nouveauté et ne sont pas encore tournées vers d'autres projets.

5.10 La ville 10

5.10.1 Le contexte

La ville 10 compte actuellement près de 35 000 habitants. Les faits saillants dans l'histoire de sa bibliothèque sont énumérés dans le Tableau 62.

Tableau 62 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 10

Dates	Évènements
1947	▪ La chambre de commerce crée une bibliothèque.
1967	▪ La bibliothèque est municipalisée. Elle dépend du directeur général. ▪ La ville construit un bâtiment pour la bibliothèque et engage un bibliothécaire.
1981	▪ Le bâtiment est rénové.
2000	▪ Fusion municipale avec une autre municipalité qui a sa propre bibliothèque. ▪ Le décret de fusion stipule que les bibliothèques ne doivent pas fusionner. Toutefois elles travaillent conjointement. ▪ Toutes dépendent du Service des loisirs, du sport, vie communautaire et culture.

La bibliothèque est municipale depuis les années 1960. Actuellement, la bibliothèque de la ville 10 est toujours située dans la bâtisse de 1967. Elle répond toujours aux normes d'espace requis par habitant. Mais un projet de déménagement est en suspens. La ville vient d'acquérir une église située à quelques rues de l'actuelle bibliothèque. Trois conseillers municipaux, dont l'élue rencontrée, et le maire veulent y loger la bibliothèque. Mais le ministère de la Culture et des Communications ne subventionne les projets de reconstruction que lorsque le local actuel est en-deçà de la norme exigée. Par contre, le ministère se dit intéressé par le volet restauration du patrimoine religieux. Des subventions seraient alors possibles sur ce chapitre. Le dossier est actuellement en suspens parce que les prochaines élections municipales auront lieu dans moins d'un an. De plus, la ville 10, et le Service des loisirs, des sports, vie communautaire et culture en particulier, était en pleine

phase de restructuration à la suite de la démission du bibliothécaire de la ville fusionnée, du départ à la retraite du directeur général et du décès du directeur du service. Un consultant travaillait à cette restructuration au moment de l’entrevue avec l’élue.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 63.

Tableau 63 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 10 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 10	Moyenne provinciale	Moyenne villes 25000 à 49999
Pourcentage d’abonnés	21%	30,6%	30,55%
Livres par tête	3,52	2,54	3,05
Prêts par tête	4,49	6,00	6,61
Heures d’ouverture	47,5	43,87	56,9
Ratio espace <i>versus</i> norme	109,3%	81,2%	94,7%
Contribution municipale par tête	26,11\$	29,70\$	30,52\$

Lors de l’échantillonnage, les statistiques les plus récentes étaient celles de 2005. La moyenne provinciale de la contribution municipale par tête était alors de 22,98\$. La bibliothèque avait un budget supérieur à la moyenne, ce qui n’était plus le cas en 2006. Les performances de la bibliothèque sont en-deçà de la moyenne des villes de même taille, tant au niveau des abonnements que des prêts. Le nombre d’heures d’ouverture hebdomadaire est également inférieur à la moyenne des villes entre 25 000 et 49 999 habitants. Par contre, la bibliothèque dispose de l’espace requis par les normes et de ressources documentaires supérieures à la moyenne des villes de taille similaire.

5.10.2 L'élue municipale

La conseillère municipale rencontrée précise qu'elle est fille de libraire et a « *grandi dans les livres* ». Elle a toujours été en bibliothèque publique étant enfant. Maintenant maman, elle continue d'aller en bibliothèque publique et y accompagne ses enfants.

5.10.3 Les thèmes et métaphores

Pour l'élue, « *le livre doit être démocratisé. Puis la bibliothèque doit tendre à le faire* ». Le rôle de la bibliothèque est donc de démocratiser, c'est-à-dire rendre le livre accessible à tous. La bibliothèque est « *un lieu où tu n'es pas barré, où tu n'es pas jugé quand tu rentres, où tu peux t'asseoir, être tout seul* ». Le respect de l'individualité est donc important pour cette élue, tout autant que l'égalité des citoyens. Elle explique : « *la bibliothèque, c'est l'accessibilité aux livres. Parfois que tu ne peux pas te payer ou que tu ne t'achèterais pas parce que tu n'es pas sûr qu'il t'intéresse ou que de toute façon tu vas le laisser, tu ne le relirais pas. Donc c'est une accessibilité* ». L'accessibilité est d'abord d'ordre économique. L'élue évoque le quartier pauvre entourant la bibliothèque. Elle cite les analphabètes et se félicite que la bibliothèque soit gratuite depuis la fusion. L'élue met de l'avant la valeur de l'écrit, particulièrement du « *bon français* ».

La bibliothèque est, pour la conseillère municipale, « *un lieu de rencontre* » où les gens se retrouvent pour discuter comme ils le faisaient il y a quelques décennies après la messe du dimanche. Elle dit : « *on se rencontre sur le parvis de la bibliothèque maintenant au lieu d'être obligés de se rencontrer sur le parvis de l'église* [Rires] ».

La bibliothèque est aussi un lieu de découverte. Outre les livres populaires, l'élue apprécie que la bibliothèque offre ce à quoi les usagers n'auraient pas pensé. Pour elle, la découverte c'est « *l'accessibilité aux connaissances, [...] l'ouverture sur le monde* ». La bibliothèque doit aller au-delà des « *choix commerciaux* ». Dans la page consacrée à la bibliothèque dans la politique culturelle, la bibliothèque est décrite comme une « *porte d'accès à la culture* », notamment une « *vitrine essentielle pour la diffusion des œuvres littéraires* ».

La vitrine est un emplacement affecté à la présentation de produits et objets destinés à attirer l'attention. C'est une invitation à l'exploration. C'est un endroit sublimé qui appelle à la découverte. L'accent est donc mis sur le livre, la culture par le livre.

L'élue est particulièrement sensible à l'aménagement de la bibliothèque et au cachet du bâtiment. Pour elle, la bibliothèque actuelle n'est pas pratique parce qu'elle est sur trois étages. Les secteurs sont donc séparés par des escaliers; les parents et les personnes à mobilité réduite s'en plaignent, reconnaît le bibliothécaire. L'avantage du projet de déménagement dans l'église n'est pas l'espace, qui serait à peu près le même que dans la bibliothèque actuelle, mais le fait que tout serait de plain-pied. L'élue rêve déjà d'une « *bibliothèque éclairée par la lumière du jour* » via les vitraux. « *Puis le cachet d'une église. C'est une église qui inspire à la lecture* », dit-elle. Pour elle, le lieu doit être convivial, « *chaleureux* », avec une « *ambiance confortable où tu es un peu comme chez toi en réalité* ». La bibliothèque doit être un lieu tranquille, tout comme une église. Elle dit : « *je trouve que ça conserve bien aussi le côté sacré du bâtiment vu que c'est le même silence qu'on conserve* ». Le livre est donc un objet sacré qui appelle au silence et au respect, selon l'élue.

Pour autant, l'élue ne mise pas que sur la qualité du bâtiment. Elle souhaite aussi que la bibliothèque « *sorte des murs* ». Elle se félicite d'ailleurs que la bibliothèque soit aussi active sur le plan des animations dans et hors-les-murs. Elle cite les partenariats avec les associations, la présence de la bibliothèque dans les festivités, les parcs, les écoles, les garderies, les formations, les expositions. Elle souhaiterait également élargir les heures d'ouverture de la bibliothèque et développer les collections audiovisuelles et numériques.

L'élue a parlé des analphabètes dans les deux premières phrases de l'entrevue. Elle propose d'établir des statistiques pour voir si la bibliothèque a un impact sur le niveau d'alphabétisation de la population. Pour elle, l'emplacement de la bibliothèque en plein centre de la ville, dans « *le secteur qui a vraiment une pauvreté intense* », prend tout son sens. La gratuité de l'abonnement à la bibliothèque est aussi un des éléments importants pour l'alphabétisation. La conseillère municipale relie gratuité à alphabétisation quand elle dit : « *ici on est une municipalité quand même qui a beaucoup d'analphabètes. Donc le rôle des bibliothèques*

est assez important surtout que depuis 2000 les bibliothèques sont maintenant gratuites dans la municipalité ».

L'élue est particulièrement sensible à la culture au sens anthropologique du terme. Pour elle, la ville 10 a « *une riche histoire qui est parfois méconnue, qui a un patrimoine qui est parfois démolé, bon qui a tout à gagner à mieux faire connaître son histoire* ». La bibliothèque joue un rôle important dans cette mise en valeur de la culture locale puisqu'elle acquiert les productions des auteurs et artistes locaux. La politique culturelle va également dans ce sens. Dans un article publié dans le bulletin municipal d'information à l'hiver 2001, la mission de la bibliothèque est ainsi définie : « *la diffusion de notre culture littéraire* ». La culture au sens anthropologique du terme est donc au centre de la mission de la bibliothèque.

La bibliothèque a également un rôle à jouer dans l'éducation. Elle permet aux étudiants de « *faire leurs travaux, faire à la fois une recherche sur le Net, sur le papier* ». Elle travaille en partenariat avec la commission scolaire pour l'accessibilité des documents. L'élue explique : « *ce qu'on est en train de travailler aussi avec la commission scolaire d'ailleurs pour pouvoir, si un étudiant veut un livre qui n'est pas disponible dans la bibliothèque scolaire, qu'on puisse transiger* ».

Par contre, la conseillère ne dit pas grand-chose des différents publics, si ce n'est pour dire que la bibliothèque est très fréquentée par les enfants et les aînés. La politique culturelle cite les animations en bibliothèque également « *auprès des enfants et des aînés, club de lecture, atelier d'écriture et autres activités* ».

Dans le bulletin municipal d'information, chaque trimestre un conseiller municipal a une page à sa disposition (« Votre conseiller vous parle »). L'élue rencontrée a donc écrit un article à l'automne 2006, un an après son élection. La bibliothèque n'y apparaît pas, pas même dans l'énumération des grandes lignes de sa campagne électorale.

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue sont exposés dans le Tableau 64.

Tableau 64 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 10

Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
▪ alphabétisation	
	▪ loisirs
▪ culture anthropologique <i>versus</i> « œuvres littéraires »	▪ culture anthropologique
▪ éducation	▪ éducation
	▪ information
▪ analphabètes	
▪ aînés	▪ aînés
▪ enfants	▪ enfants
▪ « lieu de rencontre »	
▪ absence de jugement	
▪ respect de l'individualité	
▪ défense du « bon français »	
▪ gratuité	
▪ accessibilité des documents	
▪ heures d'ouverture	▪ heures d'ouverture
▪ « ouverture sur le monde »	
▪ « vitrine »	
▪ collections audiovisuelles	▪ collections audiovisuelles
▪ aménagement et « cachet » du bâtiment, « silence » et « respect »	
▪ « livre démocratisé »	
▪ animations	▪ animations

Le discours de la conseillère municipale est à la fois un discours qui a une vision moderne de la bibliothèque (avec de nouvelles collections multimédias et des animations hors-les-murs) et une vision bien plus traditionnelle (avec le silence requis et le caractère sacré du livre). Son discours n'est pas seulement basé sur son expérience personnelle mais sur des valeurs sociales.

5.10.4 Les effets idéationnels du discours

La conseillère municipale se positionne tantôt en tant qu'élue soucieuse de la gestion municipale (notamment en ce qui concerne le projet d'aménager une nouvelle

bibliothèque dans une église), tantôt en tant qu'individu ayant des convictions (elle dit : « *je pense* »), mais aussi en tant qu'usager de la bibliothèque (elle parle de son expérience en tant que lectrice et mère de famille qui amène ses jeunes enfants à la bibliothèque).

La définition de la bibliothèque est présentée comme une vérité incontestable :

C'est l'accessibilité aux connaissances, autant aux connaissances qu'à l'ouverture sur le monde. Aujourd'hui on parle beaucoup de bibliothèques virtuelles mais c'est l'ouverture sur le monde. C'est la découverte. En même temps, c'est la tranquillité aussi. [...] c'est aussi un lieu d'exposition parfois [...] C'est un lieu de rencontre.

Le verbe d'état ne permet pas de remettre en cause cette définition de la bibliothèque.

Dans la politique culturelle, l'utilisation du présent de l'indicatif permet de dresser un portrait indubitable de la bibliothèque. Il est écrit : « *la présence d'une bibliothèque municipale joue un rôle prépondérant dans une communauté [...] La bibliothèque constitue la principale porte d'accès à la culture pour l'ensemble de la population* », etc. Pour l'élue, « *c'est certain. Le livre a un rôle à jouer dans l'éducation donc la bibliothèque c'est l'accès aux livres* ». La démonstration est ainsi certifiée avec le verbe d'état. Avec les nouvelles technologies, « *c'est là qu'on va aller rattraper aussi les jeunes étudiants qui peuvent faire leur travaux, faire à la fois une recherche sur le net et sur papier* ». Le verbe d'état et le présent de l'indicatif ne laisse pas de place à la contradiction.

L'élue met de l'avant les activités organisées par la bibliothèque. Elle dit : « *la bibliothèque sort beaucoup des murs. Elle est présente dans les festivités, dans les garderies [...] Les bibliothèques font beaucoup de liens avec les associations* ». L'élue utilise le présent de l'indicatif pour témoigner de l'action indubitable des bibliothèques sur le terrain.

La politique culturelle a recours au passé composé pour mettre de l'avant les décisions prises par le conseil municipal. Il est écrit : « *le premier geste concret effectué par le conseil municipal en ce sens a été l'abolition de la tarification et l'élargissement des heures d'ouverture en janvier 2001* ». C'est donc un fait accompli, des décisions sur lesquelles on ne peut revenir.

L'élue remarque : « *les gens ont comme une image préconçue d'une bibliothèque. C'est un peu étrange* ». Là encore, le verbe d'état laisse entendre un fait établi : la bibliothèque est méconnue, selon l'élue.

Le performatif n'est utilisé que pour enjoindre la bibliothèque à démocratiser l'accès aux livres. La conseillère municipale insiste : « *la bibliothèque se doit d'être démocratisée. Le livre doit être démocratisé. Puis la bibliothèque doit tendre à le faire* ». C'est là le seul impératif, selon l'élue.

La conseillère municipale se pose quelques questions quant à son projet de déménager la bibliothèque dans une église. Par exemple, elle s'interroge : « *l'ambition est-elle de sauver le bâtiment religieux ou de bien aménager la bibliothèque?* ». L'élue est donc en réflexion.

Les effets idéationnels du discours de l'élue sont rappelés dans le Tableau 65.

Tableau 65 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 10

Indicateurs	Entrevues avec l'élue	Politique culturelle
Distance	<ul style="list-style-type: none"> je = élue, je = individu et je = usager 	<ul style="list-style-type: none"> « la bibliothèque est »
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> accès aux connaissances tranquillité lieu de rencontre lieu de découverte éducation nouvelles technologies pour attirer les jeunes bibliothèque hors-les-murs méconnaissance de la bibliothèque de la part du public 	<ul style="list-style-type: none"> principale « porte d'accès » à la culture gratuité élargissement des heures d'ouverture
Interrogation	<ul style="list-style-type: none"> déménager la bibliothèque dans une église 	
Impératif	<ul style="list-style-type: none"> la bibliothèque doit démocratiser l'accès au livre 	

Le discours de l'élue est un discours basé à la fois sur une expérience personnelle et sur des pris pour acquis en ce qui a trait à la définition de la bibliothèque, aux activités de la bibliothèque et à la méconnaissance des bibliothèques de la part du public. La politique culturelle présente également la place primordiale de la bibliothèque dans la ville comme

un fait établi. L'élue s'interroge sur le bien fondé du projet de déménagement de la bibliothèque dans une église. La réflexion est donc ouverte.

5.10.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque

L'élue regrette que la bibliothèque soit fermée sur l'heure du midi ou les fins de semaine pendant l'été. Un des objectifs de la politique culturelle en matière de bibliothèque est précisément « *d'atteindre les moyennes nationales des villes de population similaire quand au financement, à la collection, aux heures d'ouverture et au personnel* ». Sur ce sujet, le bibliothécaire n'a dit mot.

La conseillère est particulièrement fière des animations offertes par la bibliothèque. Le bibliothécaire rappelle qu'il avait été embauché en 1981 avec pour mandat de développer le volet animation.

La conseillère municipale est aussi sensible à la qualité des collections. Pour elle, le volet multimédia peut attirer des jeunes à la bibliothèque. Elle voudrait qu'il y ait plus de postes Internet dans la bibliothèque et souhaiterait que le volet CD et DVD soit développé et mis en valeur. Elle dit : « *je pense que l'audiovisuel aussi devrait prendre plus de place dans nos bibliothèques chez nous* ». Le bibliothécaire voit également dans sa bibliothèque idéale un développement des collections audiovisuelles et numériques. La politique culturelle confirme avoir donné ce mandat à la direction de la bibliothèque.

L'élue ne parle pas du volet information. Dans la page consacrée à la bibliothèque dans la politique culturelle municipale, ce sont les dimensions information, loisirs et éducation qui sont annoncées. Or pour le bibliothécaire, le défi est de libérer du personnel au comptoir de prêt pour offrir un service de référence, « *plus de service aux personnes* », dit-il.

L'écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque au plan local est présenté dans le Tableau 66.

Tableau 66 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville

10

Entrevues avec l'élue	Ressources et offre de service
▪ développer les heures d'ouverture	▪ créer un service de référence

L'élue connaît la bibliothèque de sa ville et ce qui s'y fait. Le bibliothécaire le dit lui-même « *elle sait à quoi sert une bibliothèque* ». Reste entre eux deux la problématique des heures d'ouverture de la bibliothèque et la mission d'information dont l'élue n'a pas parlé.

5.11 La ville 11

5.11.1 Le contexte

La ville 11 compte aujourd'hui près de 10 000 habitants. L'histoire de sa bibliothèque est présentée dans le Tableau 67.

Tableau 67 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 11

Dates	Évènements
1982	▪ Une bibliothèque inter-municipale est créée par la ville et la paroisse du même nom.
?	▪ L'entente inter-municipale est brisée. ▪ La paroisse crée une bibliothèque affiliée au CRSBP.
1988	▪ Une responsable de la bibliothèque est nommée. Elle n'est pas issue des milieux documentaires.
	▪ Fusion municipale entre la ville, la paroisse et une autre municipalité environnante.
2001	▪ La paroisse ne veut pas fusionner sa bibliothèque à la bibliothèque de la nouvelle ville. ▪ La responsable de la bibliothèque est promue directrice du Service de la culture et des loisirs, tout en conservant le titre et la fonction de responsable de la bibliothèque.

La bibliothèque date des années 1980. Elle est gérée, à temps partiel, par une personne qui n'est pas issue du milieu professionnel des bibliothèques. En 2005, une nouvelle construction a été inaugurée.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 68.

Tableau 68 - Statistiques de la bibliothèque de la ville 11 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 11	Moyenne provinciale	Moyenne villes 5000 à 9999
Pourcentage d'abonnés	57,1%	30,6%	29,18%
Livres par tête	4,27	2,54	3,92
Prêts par tête	10,66	6,00	5,99
Heures d'ouverture	50	43,87	29,9
Ratio espace <i>versus</i> norme	132%	81,2%	80,6%
Contribution municipale par tête	35,18\$	29,70\$	22,27\$

Les performances de la bibliothèque sont impressionnantes, tant au niveau du pourcentage d'abonnés que du nombre de prêts par habitant. La bibliothèque dispose de ressources documentaires et de ressources financières supérieures à la moyenne des petites villes. Elle offre des heures d'ouverture très larges par rapport à la taille de la ville et dispose d'un local qui répond aux normes du ministère. C'est donc une bibliothèque bien soutenue par la municipalité, une bibliothèque performante également.

5.11.2 L' élu municipal

L' élu n'a pas connu de bibliothèque publique dans son enfance. Il a commencé à fréquenter la bibliothèque à son entrée au secondaire. Mais son père était le maire de la paroisse qui a signé l'entente avec la bibliothèque de la ville 11, avant de s'en défaire et de créer sa propre bibliothèque affiliée au CRSBP. Sa première élection à la paroisse date de 1995. Lors de la fusion municipale, il a pris en charge la Commission culture et loisirs. Le conseiller municipal est un usager assidu de la bibliothèque publique depuis sa création. Il se qualifie d' « *un des meilleurs consommateurs* ». Son élection l'a « *plus sensibilisé* » à la bibliothèque.

5.11.3 Les thèmes et métaphores

Pour lui, la bibliothèque « *c'est la première place* » au niveau culturel municipal, « *c'est le pilier* ». Le pilier est, au sens figuré, ce qui constitue l'essentiel, ce qui assure la stabilité. On voit ici que la bibliothèque est prioritaire du point de vue de l'élue et qu'elle soutient le domaine culturel municipal. C'est le premier projet réalisé par la nouvelle ville. Le conseiller municipal « *considère que c'est la meilleure réalisation qu[ils aient] faites* ». Dans la politique culturelle également, la bibliothèque est qualifiée d'« *élément majeur de la vie culturelle* ».

Le conseiller municipal évoque ses dernières lectures pour se divertir et s'informer. Car, pour lui, la bibliothèque existe avant tout pour divertir et informer les citoyens. L'information est un élément primordial pour le conseiller municipal; les termes « *chercher de l'information* » et « *s'informer* » reviennent souvent dans ses réponses. De même, « *la distraction* » a été évoquée maintes fois par l'élue durant l'entrevue. Il parle de « *se distraire* », « *se changer les idées* » à la bibliothèque. C'est un usage de la bibliothèque reconnu et revendiqué par l'élue, tandis que la politique culturelle n'en dit mot.

Par contre, l'élue a fait peu de cas de la culture durant son entrevue. Dans la politique culturelle, la culture au sens anthropologique est mise de l'avant. Elle est ainsi définie : « *la culture reflète le caractère propre et la diversité d'un individu ou d'une collectivité* ». Cette culture a « *un pouvoir attractif important* » pour cette ville touristique.

Quant à l'alphabétisation, elle n'entre pas dans les missions des bibliothèques publiques, selon l'élue. « *C'est sûr que je ne mets pas les bibliothèques municipales en mission d'alphabétiser notre population. Ce n'est peut-être pas sa mission comme telle. Ce n'est sûrement pas sa mission première mais indirectement ça fait la job* », dit-il, sans proposer aucun service que la bibliothèque pourrait offrir pour contrer l'analphabétisme.

Le conseiller municipal parle des enfants qui viennent chercher des informations ou se distraire. Mais la mission d'éducation est limitée dans son discours. Il laisse aux écoles la responsabilité d'aller à la bibliothèque, sans plus d'activités précises. Il dit : « *les jeunes qui viennent aux écoles primaires ici utilisent et consomment les livres de la bibliothèque* ». La politique

incite au renforcement des activités éducatives : « *la ville [11] s'engage à encourager la bibliothèque à poursuivre et à renforcer ses activités d'éducation* ».

Aucun public particulier n'est ciblé, selon l' élu. De même, dans la politique culturelle, « *l'ensemble des citoyens quel que soit leur âge* » est visé par la bibliothèque. Les usagers de la bibliothèque sont décrits comme des « *consommateurs* » par le conseiller municipal. Dans cette vision, la bibliothèque est alors pourvoyeuse de documents puisque les services de conseils, l'animation et autres services ne sont pas évoqués par le conseiller municipal.

Le thème de la bibliothèque en tant qu'espace physique revient constamment à la fois dans l'entrevue avec l' élu et dans les documents colligés. Ainsi, la notion d'espace est constante dans les discours analysés (les termes « *local* », « *locaux* », « *place* », « *espace* » et « *lieux* » sont récurrents). Le vocabulaire est emprunté au domaine du bâtiment (« *bicoque* », « *pilier* », « *immeuble* », « *cloisons* », « *construction* », « *bâtir* », « *portes* », « *niveaux* », « *étages* », « *ascenseur* », « *construire* »). Le bâtiment étant finalisé, l' élu considère que, de par ses qualités physiques et ses ressources matérielles, la ville 11 a « *presque* » la bibliothèque idéale.

L' élu voit la bibliothèque comme un lieu de rencontre, « *un lieu citoyen* », c'est-à-dire pour tous. La bibliothèque offre des services exclusivement dans ses murs. L'accessibilité physique des lieux est assurée. C'est donc aux personnes de se déplacer, selon l' élu, quelle que soit leur condition physique.

Le conseiller municipal est très fier du coin informatique qui est « *au cœur de la bibliothèque* », tel un organe vital pour la bibliothèque. Par contre, pour lui, les documents à acquérir sont sur support papier. Les films, « *ça s'éloigne un peu de la mission bibliothèque* », dit-il.

Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 11 sont listés dans le Tableau 69.

Tableau 69 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l' élu de la ville 11

Entrevues avec l' élu	Politique culturelle
▪ « distraction »	
▪ pilier culturel	▪ culture = « caractère propre... d'une collectivité »
▪ éducation	▪ éducation
▪ « chercher de l' information »	
▪ lieu citoyen, usagers consommateurs	▪ l' ensemble des citoyens
▪ enfants	
▪ lieu de rencontre	
▪ les gens se déplacent	
▪ ressources matérielles et documentaires sur support papier	▪ ressources documentaires
▪ bibliothèque = espace physique	▪ annonce d' une nouvelle bibliothèque (2002)

Le discours de l' élu est un discours satisfait du projet réalisé. C' est un discours basé sur l' expérience personnelle de l' élu en tant que lecteur et restreint à ses propres usages : information et divertissement. La politique culturelle et le discours de l' élu mettent de l' avant les ressources documentaires pour démontrer la qualité de la bibliothèque. La politique annonçait la construction d' une nouvelle bibliothèque. Celle-ci réjouit l' élu dont la vision de la bibliothèque s' exprime en termes empruntés au domaine de la construction.

5.11.4 Les effets idéationnels du discours

L' élu se positionne à la fois comme usager de la bibliothèque (dont il est, dit-il, « *un des meilleurs consommateurs* »), comme conseiller municipal (à travers l' usage du « *on* » qui désigne le conseil municipal) et comme individu (quand il dit, par exemple : « *je considère* »).

Le discours de l' élu est conjugué au passé. L' élu raconte l' histoire de la bibliothèque dans sa municipalité. Il s' agit donc de faits accomplis, terminés. L' élu n' utilise le conditionnel que pour évoquer la possibilité d' élargir les heures d' ouverture de la bibliothèque. Par exemple, il dit : « *peut-être que la bibliothèque si y avait plus d' heures de disponible, ça aiderait aussi à faire augmenter le 60% [de fréquentation] pis aussi que ces 60% là soient plus satisfaits aussi* ». Les possibilités futures de développement de la bibliothèque sont

donc restreintes à l'augmentation des heures d'ouverture. La politique culturelle datant de 2002, elle annonce la construction d'une prochaine bibliothèque, qui a ouvert en 2005.

Le conseiller municipal avance quelques affirmations qui sont, pour lui, des vérités. Le verbe d'état est utilisé de manière à prendre pour acquis ces affirmations. Pour l' élu,

C'est un lieu citoyen la bibliothèque. [...] C'est un lieu de culture. [...] La bibliothèque c'est le pilier culturel. [...] Fait qu'au niveau culturel la bibliothèque ne sert pas qu'à sortir des livres. [...] Elle est très importante. [...] C'est sûr que la bibliothèque c'est la place pour la rencontre ».

La place de la bibliothèque dans la vie culturelle de la municipalité paraît ainsi importante et incontournable. De même, dans la politique culturelle il est écrit : « *la bibliothèque constitue l'un des éléments majeurs de la vie culturelle de la ville* ».

De la même manière, l' élu assène des affirmations concernant les publics. De manière générale, « *la bibliothèque ça sert vraiment à toutes les catégories d'âge* ». Dans la politique culturelle, c'est confirmé : « *ses nombreuses activités s'adressent à l'ensemble des citoyens quel que soit leur âge* ». Pour l' élu, « *les jeunes qui viennent aux écoles primaires ici utilisent et consomment les livres de la bibliothèque* » et « *les gens qui sont rendus trop vieux qui sont plus capables de se déplacer, bien des fois sont plus capables quasiment de lire* ». Le public jeune apparaît ici comme un public acquis pour la bibliothèque, tandis qu'il est inutile d'aller offrir des services spécifiques aux personnes âgées qui ne peuvent se déplacer puisqu'elles ne peuvent plus lire, selon l' élu. L'offre de service est donc restreinte, dans le discours de l' élu, aux personnes qui peuvent se déplacer à la bibliothèque.

Les ressources de la bibliothèque sont présentées comme des acquis dans la politique culturelle par l'utilisation du participe passé puisque la bibliothèque est « *dotée d'une bonne collection* ». Pour l' élu, « *nous autres on a quand même un budget assez intéressant. [...] Même on a mis deux postes [informatiques] de plus cette année. Donc c'est un besoin* ». La conjonction de coordination est censée démontrer le lien entre la première phrase et la seconde. Il s'agit ici de dire que la bibliothèque répond aux besoins de la population de par son offre.

Reste dans le discours de l'élus des incertitudes quant aux besoins de cette population. Il doute de l'opportunité de développer une collection audiovisuelle : « *si on ne l'a pas encore c'est peut-être que ce n'est pas un besoin* ». Il s'interroge : « *Y-a-t-il vraiment assez de gens qui sont incapables de se déplacer ou de déplacer quelqu'un pour aller le rechercher que ça prendrait un service qui serait relié à ça? Ça je suis moins certain* ». À propos des livres lus, il se questionne encore : « *Serait-ce assez en demande dans notre région pour en faire ?* ».

Les effets idéationnels du discours de l'élus sont rappelés dans le Tableau 70.

Tableau 70 - Les effets idéationnels du discours de l'élus de la ville 11

Indicateurs	Entrevues avec l'élus	Politique culturelle
Distance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ je = usager et je = individu ▪ on = conseil municipal 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ « la bibliothèque est »
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ importance de la bibliothèque dans la ville ▪ les jeunes = public acquis ▪ personnes âgées qui ne peuvent plus lire ▪ bonne collection ▪ bon budget ▪ la bibliothèque répond aux besoins 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ importance de la bibliothèque dans la ville
Interrogation	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les citoyens ont-ils besoin d'un service hors-les-murs? ▪ Les citoyens ont-ils besoin de collections audiovisuelles? 	
Futur et conditionnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ augmentation des heures d'ouverture 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ annonce d'une nouvelle bibliothèque (2002)

Le discours de l'élus est basé sur le passé et le projet accompli, sans plus d'idées de développement ultérieur de la bibliothèque. Pour l'élus comme dans la politique culturelle, les pris pour acquis concernent la place de la bibliothèque dans la vie culturelle locale, les publics et l'offre de la bibliothèque. Pour l'élus, la bibliothèque actuelle répond aux besoins de la population. Il doute de l'existence de possibles besoins inassouvis.

5.11.5 Écart entre le discours de l'élus et les pratiques de la bibliothèque

Durant l'entrevue, le conseiller municipal n'a pas parlé de l'offre de service de la bibliothèque municipale. De même, la politique culturelle n'évoque pas les activités

offertes par la bibliothèque municipale ou qui pourraient être développées par la nouvelle bibliothèque. La bibliothèque achète des animations « *clés en main* », a dit la responsable, faute de personnel. Les évolutions possibles de l'offre de service de la bibliothèque dépendent, selon la responsable de la bibliothèque, de l'embauche d'un bibliothécaire ou d'un technicien en documentation qui deviendrait le responsable de la bibliothèque. Ainsi, les activités et services de la bibliothèque sont absents du discours de l' élu et de la politique culturelle municipale, tandis que la responsable de la bibliothèque voudrait avoir les ressources humaines nécessaires pour développer l'animation et l'aide aux lecteurs.

L' élu a parlé d'élargir les heures d'ouverture qui sont, pour lui, gage d'accessibilité à la bibliothèque, sans pour autant augmenter le nombre d'heures de travail du personnel. La responsable de la bibliothèque est, elle, satisfaite des heures d'ouverture.

La bibliothèque offre des prêts institutionnels aux résidences et la lecture à domicile pour les personnes qui ne sont pas placées en institutions, tandis que l' élu se demandait s'il était besoin d'aller au-devant des personnes qui ne peuvent se déplacer à la bibliothèque.

L'écart entre le discours de l' élu et les pratiques de la bibliothèque au plan local est exposé dans le Tableau 71.

Tableau 71 - Écart entre le discours de l' élu et les pratiques de la bibliothèque de la ville 11

Entrevues avec l' élu	Ressources et offre de service
▪ développer les heures d'ouverture	▪ embauche d'une responsable qualifiée de la bibliothèque
▪ pas besoin d'aller au-devant de ceux qui ne peuvent se déplacer	▪ prêts institutionnels pour les personnes qui ne peuvent se déplacer

L' élu parle des différents usages de la bibliothèque en fonction des collections et des publics. Mais il ne parle pas des services ni des animations. Dans les faits, les services et les animations sont limités du fait du manque de ressources humaines, dit la responsable de la bibliothèque. C'est d'ailleurs sur ce point qu'il y a un écart entre le discours de l' élu et celui de la responsable de la bibliothèque : il souhaite plus d'heures d'ouverture; elle réclame plus de personnel pour développer les services. De plus, la responsable de la bibliothèque a mis sur pied un prêt institutionnel pour les institutions hébergeant des

personnes qui, dans certains cas, ne peuvent se déplacer, alors que l'élue doute du besoin d'aller au-devant de ces personnes.

5.12 La ville 12

5.12.1 Le contexte

La ville 12 compte aujourd'hui près de 10 000 habitants. La politique culturelle est en cours d'élaboration. La bibliothèque relève du Service loisirs et culture. L'histoire de la bibliothèque est retracée dans le Tableau 72.

Tableau 72 - Les dates importantes de l'histoire de la bibliothèque de la ville 12

Dates	Événements
1964	▪ Des citoyens anglophones créent une bibliothèque associative.
?	▪ Plusieurs déménagements.
1996	▪ La ville construit une bibliothèque municipale.

L'histoire de la bibliothèque se résume à son aménagement dans les locaux actuels. La technicienne en documentation qui gère la bibliothèque y travaille depuis les années 1980. Mais elle n'est responsable de la bibliothèque que depuis 2003. Auparavant, la responsable n'était pas issue des milieux documentaires.

Les statistiques les plus récentes datent de 2006 (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). Elles sont présentées dans le Tableau 73.

Tableau 73 - Statistiques 2006 de la bibliothèque de la ville 12 *versus* moyenne provinciale

Variables	Bibliothèque de la ville 12	Moyenne provinciale	Moyenne villes 5000 à 9999
Pourcentage d'abonnés	30,4%	30,6%	29,18%
Livres par tête	4,39	2,54	3,92
Prêts par tête	6,79	6,00	5,99
Heures d'ouverture	41	43,87	29,9
Ratio espace <i>versus</i> norme	71,6%	81,2%	80,6%
Contribution municipale par tête	29,24\$	29,70\$	22,27\$

Lors de l'échantillonnage, les statistiques disponibles les plus récentes étaient celles de 2005. La moyenne provinciale de la contribution municipale par tête était alors de 22,98\$. La bibliothèque avait un budget supérieur à la moyenne, ce qui n'était plus le cas en 2006. Toutefois, la contribution municipale ici est supérieure à la moyenne des petites villes. Les performances de la bibliothèque sont supérieures à la moyenne provinciale et à la moyenne des petites villes. La bibliothèque dispose d'un nombre de ressources documentaires supérieur à ces moyennes. Elle offre également des heures d'ouverture larges pour une petite ville. Seul le local est en deçà des moyennes et de la norme.

5.12.2 L'élue municipale

La conseillère municipale a été une femme d'affaires. Elle se présente ainsi comme « *une battante* » mais aussi comme quelqu'un qui a des moyens financiers. Elle avoue ne pas être « *une mordue de bibliothèque* » parce qu'elle veut « *posséder* » les livres. Une « mordue » est une personne qui a un goût extrême pour quelque chose. L'élue est donc uneoureuse des livres, tant et si bien qu'elle veut les acheter et les garder. Aussi, sa vision de la bibliothèque n'a pas changé depuis son élection puisqu'elle n'y va que très rarement, de son propre aveu. « *Mon discours est resté le même* », dit-elle.

5.12.3 Les thèmes et métaphores

La bibliothèque est décrite par l'élue « *comme un poumon de culture à l'intérieur de la ville* ». Le poumon est ce qui fournit de l'oxygène. La bibliothèque est donc un organe vital qui permet à la communauté de respirer, de vivre en tant que communauté.

La bibliothèque n'est pas gratuite. La conseillère municipale décrit la bibliothèque comme « *un lieu accessible pratiquement gratuitement* ». Elle dit plus loin, « *c'est quelque chose d'égalitaire si vous voulez pour donner accès à la culture* ». La valeur principale portée par la bibliothèque est l'accessibilité à tout le monde, répète-t-elle. Toutefois, elle explique que les revenus des habitants de la ville 12 sont bien supérieurs à la moyenne. Elle ajoute « *on s'était rendu compte que si on faisait donner même un prix minimum, les gens ne prenaient plus soin des livres* », en s'appuyant sur un rapport de la personne responsable de la bibliothèque. Seuls les nouveaux arrivants s'étonnent que l'abonnement à la bibliothèque soit payant. Aussi, la gratuité est-elle maintenant acquise pour les nouveaux arrivants pour une année d'abonnement.

« *Je suis une amoureuse des livres* », dit la conseillère municipale. Le plaisir de toucher les livres « *est presque un plaisir sensuel* » explique-t-elle. Je cite : « *la lecture fait rêver. Elle vous transporte dans un monde. Elle vous fait oublier vos soucis* ». La lecture est donc source de divertissement. Mais la lecture c'est aussi « *de la chaleur humaine qui est apportée* ». En d'autres termes, « *ça rapproche les êtres humains* ». La bibliothèque est alors un lieu de rencontre. La conseillère municipale aimerait d'ailleurs que ce rôle soit développé davantage. Elle dit : « *j'aimerais que la bibliothèque soit un lieu de rencontres culturelles plus important dans la communauté* ».

Le fonds documentaire, par sa richesse et sa diversité, fait la qualité de la bibliothèque. La bibliothèque idéale, pour l'élue, serait plus conviviale et moins compartimentée. Mais elle ne changerait rien aux collections ni au personnel.

La culture générale est primordiale pour la conseillère municipale. La bibliothèque « *ça permet une culture plus générale* » grâce à la diversité de ses collections. Incapable de me dire ce qu'est la culture pour elle, l'élue m'a envoyée par courriel une définition de la

culture « *classique* » : « *arts, sciences, productions de l'esprit* ». C'est un domaine cher à son cœur. Mais elle différencie la culture « *populaire* » qui « *s'apparente plus à des activités de loisirs ou d'amusement et rejoint une clientèle famille et jeunes enfants* ».

La bibliothèque a un rôle à jouer dans l'alphabétisation, selon l'élue, quand je lui pose la question. Toutefois, le problème ne se pose pas dans sa ville, dit-elle. Mais surtout, la bibliothèque est un lieu d'éducation complémentaire aux écoles. « *Ça a toujours été pour moi un endroit où l'enfant s'éveille à la lecture, s'éveille aux mots, s'éveille aux images, s'éveille à venir travailler à la bibliothèque* ». La bibliothèque publique offre « *une valeur ajoutée par rapport à ce qui est offert au scolaire* », dit-elle. La bibliothèque est aussi un lieu de travail pour les étudiants. La conseillère avoue que la bibliothèque ne travaille pas en partenariat avec les écoles, mais offre des animations pour les enfants. Pour elle, « *c'est beaucoup axé sur les enfants, la famille ici* ».

Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue sont listés dans le Tableau 74.

Tableau 74 - Les thèmes et métaphores dans le discours de l'élue de la ville 12

Entrevues avec l'élue
▪ « culture populaire » <i>versus</i> « culture classique », « poumon de culture »
▪ éducation
▪ enfants
▪ familles
▪ nouveaux arrivants
▪ « lieu de rencontre »
▪ gratuité
▪ « amour des livres »
▪ « éveil à la lecture »
▪ qualité du fonds documentaire
▪ développement des animations
▪ responsabiliser les citoyens au respect des documents

L'élue n'est pas une habituée des bibliothèques. Pour elle, la bibliothèque répond d'une part aux besoins scolaires des enfants et, d'autre part, aux besoins culturels et de divertissements des adultes. Les usages sont donc limités, ainsi que les publics, dans son discours. Celui-ci est basé sur le goût de la lecture et non sur l'action de la bibliothèque.

5.12.4 Les effets idéationnels du discours

L'élue ne se positionne pas comme usager puisqu'elle avoue ne pas aller à la bibliothèque, mais comme individu ayant des convictions et comme élue désirant convaincre ses collègues du conseil municipal de l'importance de la culture dans la ville.

L'élue se présente elle-même de la manière suivante : *« je suis une amoureuse des livres. [...] Je ne suis pas une mordue de bibliothèques »*. Cet auto-portrait basé sur un verbe d'état ne peut être remis en question. Je peux donc constater qu'elle n'est pas inscrite à la bibliothèque, mais ne peux mettre en doute son goût pour la lecture.

L'élue reconnaît des qualités aux bibliothèques : *« il y a de la création, il y a de l'innovation, il y a de l'éveil [...] il y a un dynamisme »*. La bibliothèque *« c'est un lieu de rencontre, c'est un peu comme un poumon de culture à l'intérieur de la ville. [...] Ça permet une culture plus générale »*. La bibliothèque est donc essentiellement une institution culturelle.

L'élue présente comme un pris pour acquis la difficulté de la bibliothèque à attirer le public adolescent. Elle dit : *« on les perd complètement à part ceux qui ont l'habitude, de par leurs parents, qui sont venus tout petits là. Ils ont l'habitude mais les ados alors là c'est la clientèle la plus difficile. La plus difficile »*.

L'élue a recours au conditionnel pour évoquer les possibilités futures de la bibliothèque concernant le développement des animations notamment en direction des adultes, la gratuité de la bibliothèque (*« j'aimerais peut-être qu'à un moment donné ce soit gratuit »*), mais *« si on était dans un milieu plus défavorisé peut-être que ça justifierait le plus tôt possible de mettre gratuit »*), l'inclusion de la bibliothèque dans la politique culturelle municipale (*« j'aimerais que les élus soient un peu plus conscientisés que la bibliothèque fait partie de la culture »*), et les liens de la bibliothèque avec la commission scolaire (*« il y aurait ça à travailler »*). D'ailleurs, pour l'élue, la bibliothèque *« c'est quelque chose qui est évolutif »*. Le futur ne sera donc pas identique au présent.

La conseillère municipale utilise également le conditionnel pour évoquer la bibliothèque idéale : *« je la referais cette bibliothèque. Je la mettrais plus actuelle, plus conviviale.*

[...] *L'idéal ce serait de trouver toutes sortes de choses, d'avoir accès à toutes sortes de choses. [...] je la moderniserais un petit peu*». Les possibilités futures concerneraient donc le local de la bibliothèque et son offre matérielle.

La bibliothèque a « *une mission de culture* », selon l'élue, parce que « *son esprit, il faut le cultiver* ». L'injonction démontre une nécessité impérieuse. Pour remplir cette mission, l'élue impose une responsabilité aux élus (« *il faut donner les moyens* ») et à la bibliothèque (« *il faut qu'elle évolue en fonction des nouveaux besoins, des nouvelles demandes* »). Les adjectifs qualificatifs « nouveaux » et « nouvelles » indiquent une fois de plus que la bibliothèque n'est pas figée et évolue tout le temps.

Les effets idéationnels du discours de l'élue sont exposés dans le Tableau 75.

Tableau 75 - Les effets idéationnels du discours de l'élue de la ville 12

Indicateurs	Entrevues avec l'élue
Distance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ je = élue et je = individu
Pris pour acquis	<ul style="list-style-type: none"> ▪ amoureuse des livres ▪ bibliothèque institution culturelle ▪ public adolescent difficile
Futur et conditionnel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ gratuité ▪ inscription de la bibliothèque dans la politique culturelle de la ville ▪ liens à développer avec la commission scolaire ▪ modernisation du local et du matériel de la bibliothèque
Impératif	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il faut cultiver les esprits ▪ la ville doit donner les moyens ▪ la bibliothèque doit évoluer en fonction des besoins

C'est un discours dans lequel les pris pour acquis sont limités. L'usage du conditionnel témoigne de possibilités de développement de la bibliothèque dans le discours de l'élue. Toutefois, aucun des désirs énoncés n'est envisagé pour le moment. Il n'y a aucun projet en cours.

5.12.5 Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque

Pour la responsable de la bibliothèque, la bibliothèque idéale serait plus grande. Un agrandissement permettrait de créer un coin pour les adolescents et une salle d'animation.

Ce ne serait pas pour déplaire à l'élue, mais il n'en est pas question, confirment la conseillère municipale et la responsable de la bibliothèque.

La bibliothèque offre quelques animations. Selon sa responsable, certaines animations destinées aux adultes sont quelquefois annulées faute d'inscriptions suffisantes. Elle aimerait effectivement développer ce volet animation si le budget qui lui est attribué était augmenté. La responsable avoue également ne pas offrir de formation aux usagers mais préfère offrir une aide à la demande. Elle dit aussi se consacrer aux animations *in situ* et ne pas avoir développé encore un volet bibliothèque hors-les-murs. Par exemple, les classes ne se déplacent pas à la bibliothèque qui n'est pas située en centre-ville.

L'écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque au plan local est présenté dans le Tableau 76.

Tableau 76 - Écart entre le discours de l'élue et les pratiques de la bibliothèque de la ville

12

Entrevues avec l'élue	Ressources et offre de service
▪ pas de projet d'agrandissement	▪ agrandissement de la bibliothèque souhaité
	▪ augmentation du budget animation souhaité

Il y a ici une limitation budgétaire des services au niveau des animations hors-les-murs et une fin de non-recevoir en ce qui concerne l'agrandissement des locaux réclamé par la responsable de la bibliothèque. La situation stagne.

5.13 Conclusion du chapitre 5

Cette description avait pour objectif de dresser le portrait précis des 12 cas à travers le contexte, l'expérience personnelle des élus, les thèmes et métaphores qu'ils utilisent, les effets idéationnels de leur discours et l'écart entre ces discours et les pratiques des bibliothèques au plan local. Ce chapitre a permis de voir la singularité de chaque cas afin de mieux les comprendre un à un : singularité des contextes, de certains thèmes, de certains

discours par rapport aux pratiques des bibliothèques. Mais aussi ce chapitre a permis de percevoir des redondances à travers les 12 cas.

Il s'agit maintenant de faire ressortir de l'analyse en profondeur présentée dans ce chapitre, les thèmes discursifs récurrents et les différences entre les discours. Les thèmes discursifs récurrents forment un modèle de discours des élus municipaux québécois, tandis que les différences entre les discours témoignent des facteurs d'influence du discours.

Aussi, le chapitre 6 présente-t-il une analyse inter sites afin de comparer les 12 cas en fonction de leur contexte, des élus et de leurs discours.

6. Analyse et discussion

Chaque cas a été présenté en détail et analysé dans sa singularité. Il s'agit maintenant de croiser les données détaillées dans le chapitre 5 afin de comprendre les récurrences dans le discours des élus ainsi que les différences.

Eisenhardt (1989) propose de croiser les données en fonction des catégories ou thèmes, en fonction des paires de cas et en fonction des sources de données. Les résultats de l'analyse croisée par combinaison de cas ne sont pas présentés ici : à l'analyse, la combinaison des cas n'est pas apparue comme un critère significatif de différenciation. L'analyse croisée porte ici sur les catégories que sont les contextes, les élus, les thèmes, les effets idéationnels ainsi que les écarts entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques, en fonction :

- (1) des variables de l'échantillon : la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre³⁹ des participants. Les autres caractéristiques de l'échantillon n'ont pas été retenues parce qu'elles sont soit trop peu diversifiées (l'âge des participants et leur niveau d'études), soit trop hétéroclites (la région, la date de la première élection et les horizons professionnels des participants);
- (2) des sources de données (les entrevues *versus* les politiques culturelles).

Les résultats sont comparés au discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques (*cf.* 2.1.2) et aux études portant sur la perception des publics, des professionnels ou des élus quant aux bibliothèques publiques (*cf.* 2.1.3), et discutés.

³⁹ « Le genre est une catégorie d'analyse qui permet de décrire le masculin et le féminin comme constructions sociales » [Extrait du Dictionnaire de sociologie, dirigé par André Akoun et Pierre Ansart, publié aux éditions Le Seuil et Le Robert en 1999, p. 240].

6.1 Les contextes

Dans la description des contextes des 12 cas, le statut de la bibliothèque, son histoire et ses ressources ont été pris en compte. Il s'agit maintenant de comparer chacun de ces points.

6.1.1 Le statut des bibliothèques

Du statut des bibliothèques publiques dépendent les relations entre les professionnels et les élus municipaux (Mittermeyer, 1994). Au Québec, la tendance est à la tutelle municipale dans laquelle la bibliothèque est un département sous l'autorité d'un service municipal. Mais dans quelques cas, la bibliothèque relève d'un conseil d'administration.

Dans l'échantillon, deux cas se distinguent eu égard au statut de leur bibliothèque : les bibliothèques des villes 1 et 9 ne sont pas des entités municipales comme les bibliothèques des autres villes de l'échantillon, mais des organismes autonomes gérés par un conseil d'administration. Dans ces deux cas, les élus se sont montrés particulièrement satisfaits de siéger au conseil d'administration de la bibliothèque. D'après la littérature, les avantages de ce mode de gestion sont la force de conviction, les connaissances, le dynamisme des membres des conseils d'administration et leur capacité à s'adapter aux différentes situations (Matte, 1987; Mittermeyer, 1987a; Mittermeyer, 1987b). Les élus rencontrés apprécient particulièrement le lien direct avec la personne responsable de la bibliothèque.

Dans les villes dont la bibliothèque est un service municipal, les élus ne se sont pas plaints de ce mode de gestion. Pour Mittermeyer (1987a et 1987b), les principales faiblesses de ce mode administratif sont la place de la bibliothèque au sein du conseil municipal parmi les nombreux autres services aux citoyens ainsi que la hiérarchisation des rapports entre les professionnels et les élus municipaux. Or, les élus rencontrés ont établi un contact direct avec les personnes responsables de la bibliothèque malgré la présence intermédiaire d'un service de tutelle de la bibliothèque dans la hiérarchie municipale. Si les

professionnels doivent suivre la voie hiérarchique pour atteindre le conseil municipal (Mittermeyer, 1994), les élus peuvent établir un contact direct avec le personnel des bibliothèques, quelle que soit la taille de la ville. La hiérarchisation n'a pas été mise en cause par les élus rencontrés.

Au Québec particulièrement, les bibliothèques publiques relèvent souvent des services des loisirs et/ou communautaires (Gagnon, 1996; Gravel, 1999; Prévost, 1999). Cette thèse en témoigne encore une fois, comme le montre le Tableau 77. Pour Baillargeon (2004b), ceci n'aide pas à positionner stratégiquement la bibliothèque dans une politique culturelle municipale.

Tableau 77 - Les services dont dépendent les bibliothèques municipales de l'échantillon

Service de tutelle de la bibliothèque municipale	Villes
Service des loisirs et de la culture	3, 11 et 12
Service des loisirs	2 et 10
Service des loisirs, de la culture et des communications	4
Services communautaires	5
Services récréatifs et communautaires	6
Service des sports, culture, vie communautaire	7
Direction des arts et de la culture	8

La Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec (1987) a dû convenir que les études comparatives entre les deux modes de gestion des bibliothèques publiques (par un conseil municipal ou un conseil d'administration) n'ont pas permis de conclure à la supériorité d'un mode sur l'autre. Cette étude montre que les élus municipaux apprécient le contact avec les personnes responsables des bibliothèques, que ce soit à travers un conseil d'administration ou par un contact direct sans l'intermédiaire du service de tutelle. La relation avec les responsables des bibliothèques est donc importante du point de vue des élus municipaux, quel que soit le statut de la bibliothèque.

6.1.2 L'histoire des bibliothèques

Au Québec, l'histoire des bibliothèques est récente (Lajeunesse, 2005; Savard, 1998). L'adoption de la loi sur les bibliothèques publiques en 1959 a donné le coup d'envoi

des bibliothèques publiques (Panneton, 1995). Le Tableau 78 permet de comparer les bibliothèques de l'échantillon en fonction de leur histoire.

Tableau 78 - Histoire des bibliothèques de l'échantillon

Événements historiques	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)
Naissance avant 1960	1, 2, 7, 8,	10	
Naissance depuis 1960		3	6, 11, 12
Initiative privée	1, 2, 8	3, 4*, 9*, 10	5*, 12
Initiative municipale	7		6, 11
Fusion municipale	1, 2, 7, 8,	3, 10	6, 11
Fusion de bibliothèques	1, 7, 8		

* Date de création de la bibliothèque inconnue

Les bibliothèques des grandes villes ont été créées avant les bibliothèques des plus petites villes. Les grandes villes ont donc investi d'abord, suivies par les municipalités de taille moindre. Les petites municipalités ont commencé à investir dans la construction et le fonctionnement des bibliothèques à partir de 1960, quand le gouvernement provincial a offert des incitatifs financiers (Panneton, 1995). La couverture du territoire a été graduelle, depuis les villes centres vers les municipalités rurales. Rarement, quelle que soit la taille de la municipalité, les bibliothèques ont été créées initialement par les municipalités. Le plus souvent, les bibliothèques sont nées à l'initiative d'associations. La plupart ont été municipalisées par la suite (les villes 3, 4, 5, 8, 10 et 12).

Les fusions municipales ont touché les villes de toute taille. Les bibliothèques des nouvelles grandes villes ont fusionné pour créer un réseau unifié de bibliothèques qui fait la fierté des élus municipaux. Comme la ville de Québec (Groupe de bibliothécaires de la région de Québec, 2004), les villes 7 et 8 (pour rappel, ce sont les grandes villes qui octroient à la bibliothèque une allocation par habitant supérieure à la moyenne provinciale de 2005) ont anticipé la fusion des bibliothèques. La mise en réseau a été l'occasion d'une évaluation en profondeur, d'une mise à niveau des bibliothèques à la traîne, et du vote de la gratuité. Ce n'est pas le cas de la ville 1 (dont l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque est inférieure à la moyenne provinciale de 2005) qui n'a pas révisé sa participation au conseil d'administration pour le nouveau réseau de bibliothèques. La fusion des bibliothèques a donc profité aux bibliothèques des grandes villes dont la contribution

par habitant est égale ou supérieure à la moyenne provinciale. Dans les villes moyennes, la fusion municipale n'a pas toujours permis la fusion des bibliothèques existantes (ville 10). Dans les petites villes, la fusion municipale a favorisé la construction d'une nouvelle bibliothèque (ville 11) ou son agrandissement (ville 6).

L'histoire des bibliothèques de l'échantillon est à l'image de l'histoire des bibliothèques publiques au Québec : c'est une histoire récente dans laquelle l'État a incité les municipalités à investir dans le domaine de la lecture publique. Les municipalités ont répondu à l'appel. Dans les dernières années, certaines grandes municipalités ont profité des fusions municipales pour ériger un réseau de bibliothèques. Les plus petites municipalités ont construit ou agrandi la bibliothèque à la faveur des fusions municipales. Les impacts des fusions sur le fonctionnement des bibliothèques restent à étudier.

6.1.3 Les ressources des bibliothèques

Les locaux, les ressources financières et humaines des bibliothèques sont révélatrices de l'appui qu'elles reçoivent de la municipalité de tutelle et des moyens dont elles disposent pour remplir leurs missions.

6.1.3.1 Les locaux

L'ASTED (1996) propose des normes quant à l'espace requis en fonction du nombre d'habitants. Les autorités ajustent généralement leurs projets sur ces normes, d'où l'importance d'avoir des normes actuelles (Commission d'étude des bibliothèques publiques du Québec, 1987). Or, les normes québécoises ont plus de dix ans. Le Tableau 79 présente le ratio espace disponible/norme des bibliothèques de l'échantillon en 2006.

Tableau 79 - Ratio espace disponible / normes des bibliothèques de l'échantillon en 2006

Ratio espace /normes	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)
moins de 49%		3, 9	5	3, 5	9
50-74%	1, 2	4	12	1, 2, 4	12
75-99%	7		6	6	7
100% et plus	8	10	11		8, 10, 11

La taille des villes n'a visiblement pas d'incidence sur l'espace disponible par rapport aux normes puisque les villes sont réparties dans chaque tranche de ratio. Par contre, l'allocation municipale par habitant paraît plus significative. Trois des six villes octroyant à la bibliothèque une allocation par habitant égale ou supérieure à la moyenne provinciale disposent d'une bibliothèque répondant aux normes spatiales (les villes 8, 10 et 11). Aucune ville octroyant à la bibliothèque une allocation par habitant inférieure à la moyenne provinciale n'a une bibliothèque qui répond à ces normes. Mais ces chiffres datent de 2006. Depuis, la ville 1 a acheté un local dans lequel les services administratifs et techniques de la bibliothèque vont être déménagés; les villes 6 et 9 ont aménagé une nouvelle bibliothèque qui répond aux normes; et les villes 2, 3, 5, et 10 ont un dossier de construction en cours. La tendance est donc à l'agrandissement des bibliothèques. Dans trois de ces projets, des églises ont accueilli ou vont accueillir la bibliothèque. Serait-ce une tendance? L'échantillon ne permet pas de le dire, mais ce serait à vérifier. Seules les villes 4 et 12 n'ont aucun projet de construction ou d'agrandissement en vue, malgré le fait qu'elles ne disposent pas d'espace suffisant. Donc, même les villes dont l'allocation municipale par habitant est inférieure à la moyenne provinciale de 2005 investissent dans les locaux de la bibliothèque.

Si l'on tient compte des projets en cours, 10 municipalités sur 12 dans l'échantillon sont sensibles au respect de la norme quant aux espaces disponibles par habitant. Généralement, les municipalités appuient donc les bibliothèques en termes de locaux, peut-être parce qu'une construction est une source de fierté pour les élus, une manière de laisser leur trace physiquement dans le paysage municipal, en plus d'être une attraction pour les

citoyens (Shoham & Yablonka, 2008). Le public est, en effet, comme les élus municipaux, particulièrement sensible aux espaces dédiés à la bibliothèque (Ladhari & Morales, 2008).

6.1.3.2 Les ressources financières

Outre l'allocation municipale octroyée aux bibliothèques, celles-ci disposent de revenus divers issus de la tarification des abonnements, la location des nouveautés, les amendes, etc., et de subventions gouvernementales notamment pour le développement des collections. Toutefois, l'allocation municipale représentait 87% des revenus des bibliothèques publiques en 2006 (voir annexe 1). C'est donc bien un indice significatif du soutien de la municipalité à la bibliothèque publique. Le Tableau 80 présente l'allocation municipale par habitant pour chaque ville de l'échantillon en 2006.

Tableau 80 - Allocation municipale par habitant aux bibliothèques de l'échantillon en 2006

Allocation municipale par habitant	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Élus (n=6)	Élus (n=6)
- de 16\$	2	4		2	4
16-20\$	1		5, 6	1, 5	6
21-25\$		3, 9		3	9
26-30\$		8, 10	12		8, 10, 12
+ de 30\$	7		11	7, 11	

On remarque parmi les bibliothèques de l'échantillon une grande disparité au niveau de l'allocation municipale par habitant, quels que soient la taille des villes et le genre des élus. Or, la performance des bibliothèques est liée, en partie au moins, à cette allocation (Savard, 2004). Lajeunesse (2005) et Savard (2004) dénonçaient l'appui financier mitigé des municipalités aux bibliothèques publiques; c'est encore le cas dans l'échantillon, quels que soient la taille de la ville et le genre des élus municipaux en charge du dossier bibliothèque. La force de l'appui financier aux bibliothèques publiques serait-elle fonction de la richesse foncière des villes ou bien des choix des conseils municipaux? Les facteurs d'influence dans la prise de décision des conseils municipaux seraient à étudier.

6.1.3.3 Les ressources humaines

Un autre facteur relié à la performance des bibliothèques est celui des ressources humaines. Or, le personnel qualifié⁴⁰ est le parent pauvre des bibliothèques publiques québécoises (Savard, 1998; Savard, 2004). En 2000, les bibliothèques publiques du Québec comptaient 304 bibliothécaires; ce qui plaçait le Québec au 8^e rang des 10 provinces canadiennes (Savard, 2004). En 2006, les bibliothèques publiques comptaient 307 bibliothécaires (Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2008). La situation ne semble donc pas s'améliorer.

Pour l'ASTED, « la direction de chaque bibliothèque publique doit être assurée par un bibliothécaire dynamique et expérimenté, détenant un diplôme universitaire avec spécialisation en bibliothéconomie et sciences de l'information d'une école reconnue » (1996, p. 59). Dans les 12 cas étudiés ici, les bibliothèques sont sous la direction d'un bibliothécaire, d'un technicien en documentation ou d'une personne qui n'est pas issue du milieu documentaire, comme le montre le Tableau 81.

Tableau 81 – Statut des responsables des bibliothèques de l'échantillon

Direction de la bibliothèque	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Bibliothécaire	1, 7, 8	3, 4, 9, 10		1, 3, 4	7, 8, 9, 10	1, 3, 7	4, 8, 9, 10
Technicien			5, 6, 12	5, 6	12	5	6, 12
Autre	2		11	2	11	2, 11	

L'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque ne paraît pas avoir d'incidence sur le statut de la personne à la direction de la bibliothèque. Les bibliothécaires sont généralement à la direction des bibliothèques des grandes villes (3 cas sur 4) et villes moyennes (4 cas sur 4) de l'échantillon, tandis que les techniciens en documentation dirigent les bibliothèques des petites villes (3 cas sur 4). Ceci est logique puisque l'ASTED

⁴⁰ Pour rappel : le personnel qualifié regroupe au Québec les bibliothécaires et les techniciens en documentation.

(1996) préconise un bibliothécaire pour 6 000 habitants. Les responsables de bibliothèques qui ne sont pas issus des milieux documentaires sont plus rares (villes 2 et 11).

Cette thèse confirme la pauvreté des bibliothèques en termes de personnel qualifié, ne serait-ce qu'au poste de direction. Pour Savard (2004), les municipalités ne misent pas sur la présence de bibliothécaires professionnels et de techniciens en documentation en nombre suffisant pour assurer la performance des bibliothèques publiques. Cette étude en témoigne encore pour ce qui est de la direction de la bibliothèque, quelles que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus en charge du dossier bibliothèque. Cela s'explique sans doute par le coût salarial d'une personne qualifiée et la méconnaissance de la qualification des bibliothécaires et techniciens en documentation de la part des élus, mais aussi plus généralement du public.

6.1.3.4 Conclusion sur le contexte

Les contextes des villes constituant l'échantillon sont à l'image de ce que la littérature dépeint sur les bibliothèques publiques québécoises :

- (1) la jeunesse des bibliothèques publiques, notamment dans les petites villes;
- (2) la municipalisation plus ou moins récente des bibliothèques associatives ou corporatives;
- (3) une grande disparité dans les allocations municipales pour les bibliothèques publiques;
- (4) la portion congrue du personnel qualifié dans les bibliothèques publiques.

Toutefois, contrairement à Mittermeyer (1994), les résultats montrent que le contact direct entre l' élu responsable de la commission municipale (ou du comité) dont dépend la bibliothèque et la personne responsable de celle-ci est possible (dans le sens élu-bibliothécaire tout du moins) et courant. Les élus apprécient ce contact.

De plus, plusieurs constructions ou projet de construction sont en cours. Le manque d'espace des bibliothèques dans l'échantillon est donc en voie d'être résolu. Les élus sont

particulièrement sensibles à la problématique du local des bibliothèques publiques tandis que les ressources financières et humaines qualifiées continuent à manquer.

Enfin, les fusions municipales, quand elles ont mené à la création d'un réseau de bibliothèques dans les villes dont l'allocation municipale par habitant est égale ou supérieure à la moyenne provinciale de 2005, ont également été l'occasion de remise à niveau des bibliothèques. Les budgets ont été revus à la hausse et la gratuité a été instaurée. Dans les villes plus petites qui ont fusionné, une nouvelle bibliothèque a été construite ou agrandie.

6.2 Les élus

Les élus municipaux québécois ont le sort des bibliothèques publiques entre leurs mains (Lajeunesse, 2005). Mais qui sont-ils? Les entrevues ont permis de connaître l'expérience personnelle des répondants vis-à-vis des bibliothèques publiques, leurs sentiments à œuvrer dans ce domaine, ce qu'ils considèrent comme les points forts et les points faibles des bibliothèques publiques, et finalement ce qui influence leur point de vue.

6.2.1 Expérience des élus

Pour Baillargeon (2002), la fréquentation des bibliothèques publiques dans la jeunesse et le niveau de scolarisation des individus sont corrélés pour créer un habitus où la lecture a une place significative. Dans cette étude, 11 élus municipaux sur 12 ont plus de 45 ans; 3 seulement ont connu une bibliothèque publique dans leur enfance, les bibliothèques publiques au Québec étant récentes. Les élus municipaux ont fréquenté principalement des bibliothèques scolaires qu'ils disent désuètes et pauvres. Le tiers des élus rencontrés a fréquenté l'université. Pour autant, deux de ces élus seulement ont évoqué la bibliothèque universitaire. Dix élus municipaux sur 12 sont inscrits à la bibliothèque. Les deux autres préfèrent acheter des livres. Mais les trois élus qui ont fréquenté une bibliothèque publique étant plus jeunes sont tous des usagers aujourd'hui. Le Tableau 82 présente les références faites par les élus aux bibliothèques ainsi que leur inscription à la bibliothèque publique.

Tableau 82 - Les élus municipaux rencontrés et leurs usages des bibliothèques

Usages	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Inscription Bib. actuellement	2, 7, 8	3, 4, 9, 10	5, 6, 11	2, 3, 4	7, 8, 9, 10, 11	2, 3, 5, 7, 11	4, 6, 8, 9, 10
Bib. scolaire	1, 2, 7, 8	3, 9, 10	5, 6, 11	1, 2	7, 8	1, 2, 3, 5, 7	6, 8, 9, 10
Bib. publique plus jeune	2, 7	10		2	7, 10	2, 7	10
Bib. universitaire	2	3		2, 3		2, 3	

Si les élus municipaux rencontrés n'ont pour la plupart pas connu de bibliothèque publique étant plus jeunes, ce qui est fréquent chez les Québécois de plus de 40 ans (Baillargeon, 2002), il n'empêche que la grande majorité de ces élus sont aujourd'hui inscrits à la bibliothèque, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. La « pesanteur sociologique » qui touche cette génération de Québécois d'après Baillargeon (2002, p. 39), n'est donc pas si déterminante qu'il le craignait.

6.2.2 Les sentiments des élus vis-à-vis de la bibliothèque

Les élus rencontrés se sont montrés plus ou moins intéressés par le domaine des bibliothèques publiques, à l'instar des élus néerlandais (Public Library Vlissingen, 2003). Certain élus (un tiers de l'échantillon) ont avoué que leur intérêt est né au fur et à mesure de leur implication dans le domaine, par le biais de la commission ou le comité municipal qui chapeaute la bibliothèque. Les sollicitations des citoyens piquent la curiosité et suscitent l'intérêt de ces élus. D'autres élus (un tiers de l'échantillon) ne croient pas que leur élection ait modifié leur point de vue quant aux bibliothèques publiques. Au mieux, ils se disent « *plus sensibilisés* » et « *plus au courant* » de ce qui se fait en bibliothèque. Pour les trois élus qui ont fréquenté une bibliothèque publique étant jeunes et l'élue de la ville 3 (un enseignant), leur intérêt pour la bibliothèque précédait l'élection.

La surprise est un sentiment que partagent quelques élus municipaux rencontrés qui ont à œuvrer au développement des bibliothèques publiques (5 élus sur 12). Ils se disent particulièrement surpris par l'achalandage et les différents usages, notamment les élus masculins (4 élus sur 6). Le public des bibliothèques étant majoritairement féminin (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 2000b), les élues sont peut-être plus habituées à voir l'achalandage et les divers usages de la bibliothèque. Pourtant, les élus masculins comme féminins de l'échantillon sont pour la plupart inscrits à la bibliothèque (5 hommes et 5 femmes sur 12 répondants au total). Il y a là une hypothèse à vérifier. Dans tous les cas, la surprise de ces élus montre que leur connaissance de la bibliothèque était davantage limitée avant leur élection.

La fierté a été mise de l'avant par un tiers des élus rencontrés, notamment dans les cas des villes dont l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque est supérieure ou égale à la moyenne provinciale de 2005 (3 élus sur 6). Est-ce parce que les élus sont fiers de la bibliothèque qu'ils octroient une allocation par habitant supérieure ou égale à la moyenne? Ou bien est-ce parce que la municipalité octroie une allocation substantielle à la bibliothèque que les élus se disent fiers? Les résultats obtenus ne permettent pas de répondre à ces questions. Mais ce serait à étudier.

Le Tableau 83 présente les sentiments des élus face à leur implication dans le domaine des bibliothèques publiques.

Tableau 83 - Les sentiments des élus municipaux rencontrés

Sentiments	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Intérêt précédant l'élection	2, 7	3, 10		2, 3	7, 10	2, 7, 3	10
Intérêt consécutif à l'élection	1, 8	4	5	1, 4, 5	8	1, 5	4, 8
Sensibilité accrue depuis l'élection		9	6, 11, 12	6	9, 11, 12	11	6, 9, 12
Surprise	1, 2	3, 9	5	1, 2, 3, 5	9	1, 2, 3, 5	9
Fierté	1	8, 9	11	1	8, 9, 11	1, 11	8, 9

Les bibliothécaires se plaignent de la façon dont leurs services sont perçus par les élus municipaux (Baillargeon, 2002). Dans les entrevues menées pour cette étude, l'intérêt des élus est palpable, tout comme dans la recherche de Mittermeyer (1989). Quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus, les participants ont démontré leur intérêt. S'ils ont accepté de participer à l'étude, c'est sans doute en raison de cet intérêt. Qu'ils apprécient les services de la bibliothèque depuis leur jeunesse ou depuis leur élection, l'intérêt des élus existe et peut être exploité par les professionnels (Baillargeon, 2002; Lefebvre-Roux, 1993).

6.2.3 Les points forts et les points faibles des bibliothèques selon les élus

Les élus rencontrés louangent la bibliothèque sur certains points, tandis qu'ils en regrettent un autre. Le Tableau 84 synthétise ces points forts et point faible de la bibliothèque publique, selon les élus municipaux rencontrés.

Tableau 84 - Les points forts et le point faible de la bibliothèque publique selon les élus municipaux rencontrés

Points forts	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Internet <i>versus</i> Bib	1, 2, 7, 8	3, 4, 9, 10	5, 6, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6	7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 5, 7, 11	4, 6, 8, 9, 10, 12
Primauté	1, 2, 7, 8	3, 9, 10	11, 12	1, 2, 3	7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 7, 11	8, 9, 10, 12
Nouvelle image	7	3, 4, 9, 10	11	3, 4	7, 9, 10, 11	3, 7, 11	4, 9, 10
Réseautage	2, 8	4, 10	6, 12	2, 4, 6	8, 10, 12	2	4, 6, 8, 10, 12
Partenariat		3, 4, 9, 10		3, 4	9, 10	3	4, 9, 10
Point faible	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Marketing	1, 2, 8	3, 10		1, 2, 3	8, 10	1, 2, 3	8, 10
Absence de revendications		3		3		3	

Pour tous les élus rencontrés, Internet ne concurrence pas les bibliothèques publiques. Les usages ne sont pas les mêmes, selon eux : Internet permet de rechercher des informations factuelles ou bien des informations de base, tandis que les collections de la bibliothèque permettent d'approfondir une question, un centre d'intérêt. De plus, ces élus sont parfaitement conscients que tout le monde n'a pas accès à Internet à domicile. Pour eux, l'accès à Internet doit donc être offert à la bibliothèque. Ils sont très fiers de dire combien de postes informatiques sont disponibles dans leur bibliothèque. Là où elles existent ou ont existé, les élus ont entendu parler des formations offertes par la bibliothèque concernant l'informatique et la recherche d'information. Ils sont donc sensibles à la présence d'Internet à la bibliothèque et n'y voient pas de menace à l'avenir des bibliothèques publiques.

Comme dans les études réalisées auprès des élus de Norvège (Audunson, 2005), des Pays-Bas (Public Library Vlissingen, 2003), d'Ouganda (Ikoja-Odongo, 2003) ou d'Australie (Smith, 2004), la bibliothèque est perçue comme un service public essentiel

voire primordial par 10 élus municipaux québécois rencontrés sur 12. Baillargeon (2004a) rappelle que la bibliothèque publique est l'établissement culturel le plus fréquenté au Québec. Dans les petites municipalités, la bibliothèque est bien souvent le seul service culturel. Mais les élus des plus grandes villes ont aussi mis de l'avant la bibliothèque, notamment par le biais du réseau local (une bibliothèque centrale et ses annexes) couvrant le territoire. Dans les quartiers excentrés, l'annexe de la bibliothèque est encore là le seul service culturel. La primauté de la bibliothèque réside donc dans le fait de couvrir les territoires éloignés de tout autre service culturel, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. Dans les deux cas où la primauté de la bibliothèque n'est pas apparue dans le discours des élus (villes 5 et 6), ce sont des villes dont l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque est inférieure à la moyenne provinciale de 2005. Ce sont aussi deux cas dont les élus n'ont pas mis de l'avant leur fierté quant à la bibliothèque. Le jugement que portent les élus sur la bibliothèque est-il relié à l'investissement consenti par la municipalité? Ce serait à étudier.

La moitié des élus municipaux rencontrés distingue la bibliothèque d'aujourd'hui de l'image traditionnelle. Ces élus municipaux insistent sur le fait que la bibliothèque n'est plus seulement le lieu où l'on emprunte des livres. Ils disent avoir une autre image de la bibliothèque, plus moderne (avec des postes informatiques), plus vivante (avec des animations), plus sociale (un lieu de rencontre). Notamment, les élus dont la ville octroie à la bibliothèque une allocation par habitant égale ou supérieure à la moyenne provinciale de 2005 (4 cas sur 6) et les élus des villes moyennes (4 cas sur 6) évoquent cette nouvelle image de la bibliothèque. Pourquoi les élus de ces villes en particulier? Peut-être parce que les villes qui investissent davantage apprécient que ça se remarque visiblement. Peut-être parce que les villes moyennes veulent montrer qu'elles se modernisent et ne sont pas à la traîne des grandes villes. Ces hypothèses restent à vérifier.

La moitié des élus rencontrés se sont montrés très fiers de leur bibliothèque qui travaille en réseau avec d'autres bibliothèques ou, mieux encore, avec BAnQ. Il semble que ce réseautage soit en quelque sorte une reconnaissance de la bibliothèque locale. Ce peut être aussi un soulagement pour les élus de savoir que la bibliothèque peut trouver ailleurs ce qu'elle ne peut acquérir. Quant au partenariat, les élus des villes moyennes y sont

particulièrement sensibles. Là encore, pourquoi particulièrement les élus des villes moyennes? Peut-être parce que les villes moyennes ont à prouver leur importance en région. Les élues sont plus nombreuses que leurs confrères à inciter les bibliothèques au partenariat (3 élues sur 6 et 1 élu sur 6) et au réseautage (5 élues sur 6 et 1 élu sur 6). Pourquoi les élues se sont-elles montrées plus sensibles au réseautage et au partenariat? La coopération est généralement associée à la féminité (Rouleau, 2007). Mais cela reste à prouver.

Seul point faible des bibliothèques publiques relevé dans le discours de quelques élus (5 sur 12), la bibliothèque est « *méconnue* » du grand public. Le marketing des bibliothèques est donc défaillant, selon eux. Audunson écrit à propos des élus norvégiens : « the politicians agree that libraries are important, but many of them regret that libraries are invisible and not on the agenda of the media and other influential circles in society⁴¹ » (2005, p. 177). Pour Baillargeon, cette invisibilité tient à « la réserve légendaire des bibliothécaires » et la jeunesse des bibliothèques publiques au Québec (2005a, p. 364). Cinq élus municipaux rencontrés, comme les élus norvégiens, attendent finalement que les bibliothèques soient moins discrètes sur le plan des communications. C'est peut-être une voie à prendre pour que les élus perçoivent les bibliothèques autrement (Baillargeon, 2005a).

6.2.4 Les facteurs d'influence

La construction du point de vue des élus quant aux bibliothèques publiques est influencée par la fréquentation de la bibliothèque, les besoins et les pressions des citoyens, l'image de la ville, et l'exemple des autres municipalités. Le Tableau 85 présente ces facteurs d'influence dans le discours des répondants.

⁴¹ « Les hommes politiques s'accordent sur l'importance des bibliothèques, mais nombre d'entre eux regrettent que les bibliothèques soient invisibles et absentes de l'agenda des médias et autres cercles d'influence dans la société » [Traduction D. Gazo].

Tableau 85 - Les facteurs d'influence dans le discours des élus municipaux rencontrés

Facteurs d'influence	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Fréquentation	1, 2, 7, 8	3, 9, 10	5, 11, 12	1, 2, 3, 5	7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 5, 7, 11	8, 9, 10, 12
Besoins	1, 7	3, 4, 9	5, 11, 12	1, 3, 4, 5	7, 9, 11, 12	1, 3, 5, 7, 11	4, 9, 12
Demande	1	4, 9, 10	12	1, 4	9, 10, 12	1	4, 9, 10, 12
Image de la ville	8	9	5	5	8, 9	5	8, 9
Exemples extérieurs			5, 12	5	12	5	12

La plupart des élus sont particulièrement sensibles à la fréquentation de la bibliothèque (10 élus sur 12). Plus nombreux sont les usagers, plus nombreux sont les électeurs satisfaits. Les élus y trouvent donc leur compte pour une réélection possible. Mais aussi, la fréquentation est un résultat tangible de la bibliothèque alors que les services rendus sont souvent invisibles.

Les élus sont particulièrement sensibles aux besoins des citoyens et à leurs demandes (9 élus sur 12). Rien d'étonnant à cela; il s'agit du propre de l'élu que de chercher à satisfaire les électeurs.

Trois élus mettent de l'avant l'attrait que constitue la bibliothèque pour la ville (villes 5, 8 et 9). La bibliothèque est vue comme un atout qui rapporte quelque chose à la ville. La bibliothèque est alors un investissement et non un service. Cette vision de la bibliothèque comme vecteur d'image pour la ville est loin d'être partagée par tous les élus (Grandmont, 2004).

La moitié des élus des petites municipalités sont curieux de savoir comment cela se passe dans d'autres villes de même taille. Ils comparent leur ville, leur bibliothèque, aux autres. Bien souvent, l'élu a une vision de sa municipalité et ne connaît pas ce qui se passe ailleurs. Ceci va à l'encontre des résultats de Koepp (1967). Dans sa thèse, il avait montré que la comparaison avec les autres municipalités était le premier facteur d'influence sur les décisions relatives au personnel des bibliothèques publiques et le troisième facteur

d'influence sur les décisions relatives au budget des bibliothèques publiques. La comparaison avec les bibliothèques des autres villes est-elle un facteur d'influence chez les élus municipaux québécois? La question pourrait être posée dans une recherche ultérieure.

6.2.5 Conclusion sur les élus

Les élus rencontrés ont un intérêt pour le domaine. Leur expérience personnelle en matière de bibliothèque publique est sans doute limitée en raison de la jeunesse des bibliothèques publiques. Mais pour le tiers d'entre eux, l'élection a été un élément déclencheur dans la construction de leurs points de vue sur les bibliothèques publiques. Que ce soit par la surprise de l'achalandage ou par la sensibilisation aux besoins des citoyens, beaucoup d'élus se sont fait une autre image de la bibliothèque, après leur élection.

Le partenariat et le réseautage des bibliothèques publiques sont importants pour les élus en particulier. Pour la plupart des élus, la bibliothèque bénéficie d'une nouvelle image dans laquelle Internet a sa place comme complément aux collections imprimées. Par contre, la bibliothèque reste méconnue du public, selon certains élus.

Évidemment, les élus municipaux sont particulièrement sensibles à la fréquentation des bibliothèques, aux besoins des citoyens et à leurs demandes. Mais l'image de la ville et l'exemple des autres municipalités influent aussi quelques-uns d'entre eux.

Comme les élus norvégiens (Audunson, 2005), néerlandais (Public Library Vlissingen, 2005), ougandais (Ikoja-Odongo, 2003) et australiens (Smith, 2004), les élus municipaux québécois rencontrés ont finalement une image positive de la bibliothèque, contrairement à ce que pensaient les professionnels (Baillargeon, 2002).

6.3 Les thèmes et métaphores

À partir des choix de vocabulaire et de métaphores, les individus construisent leurs points de vue (Potter & Wetherell, 1987). Les thèmes et métaphores utilisés par les élus au cours des entrevues et dans les politiques culturelles, sont présentés en ce qui a trait à

l'image de la bibliothèque, les valeurs, les champs d'activité, les rôles et les publics des bibliothèques publiques.

6.3.1 L'image de la bibliothèque

Les métaphores permettent à leur auteur de donner leurs points de vue sous forme imagée (Déturie, 2001; Ricoeur, 1975). Quelques élus ont utilisé, en entrevue, des métaphores pour expliquer leurs points de vue (5 élus sur 12). Les rares métaphores présentes dans leur discours portent sur les points suivants :

(1) La centralité de la bibliothèque dans la ville. La bibliothèque est décrite comme « *carrefour* » (ville 2), comme « *cœur de la ville* » (ville 2). La première métaphore est issue de l'urbanisme; la seconde du corps humain. Dans le premier cas, il est question de centralité physique et d'accessibilité. Dans le second cas, le cœur est le centre vital de la ville. Il s'agit ici de centralité des fonctions vitales. La bibliothèque apparaît donc comme un lieu central physiquement et fonctionnellement.

(2) La découverte de nouveaux mondes à travers la bibliothèque. La bibliothèque est décrite comme une « *vitrine* » (villes 2 et 10). La vitrine est destinée à attirer l'attention de l'individu pour qu'il entre et découvre ce que recèle la boutique. La vitrine invite à l'exploration. La bibliothèque est vue comme un lieu de découvertes.

(3) La richesse des collections de la bibliothèque, telle une « *caverne d'Ali Baba* » (ville 9). La bibliothèque est ici décrite comme un lieu qui regorge de trésors. Le fonds documentaire fait donc la richesse de la bibliothèque.

(4) Le rôle de guide de la bibliothèque dans la société de l'information. La bibliothèque apparaît comme un « *phare* » (ville 2). Elle « *donne les clés* » (ville 4) afin d'« *ouvrir les horizons* » (ville 2). La bibliothèque est donc un lieu qui permet d'y voir plus clair et de pénétrer le monde des connaissances.

(5) L'importance de la bibliothèque dans la vie culturelle municipale. La bibliothèque est décrite comme un « *foyer culturel* » (ville 2), un « *pilier culturel* » (ville 11) ou encore un

« *poumon de culture* » (ville 12). Le foyer permet de se réchauffer; le pilier soutient et le poumon permet de respirer. La bibliothèque est donc un lieu de vie, de chaleur, et de soutien de la culture dans la ville.

Le Tableau 86 synthétise les métaphores présentes dans le discours des élus municipaux rencontrés.

Tableau 86 - Les métaphores dans le discours des élus rencontrés

Domaine de la métaphore	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Centralité	2			2		2	
Découverte	2	10		2	10	2	10
Richesse		9			9		9
Guide	2	4		2, 4		2	4
Soutien	2		11, 12	2	11, 12	2, 11	12

Les cinq élus qui utilisent des métaphores présentent la bibliothèque comme un lieu central, vital, chaleureux, riche, qui permet de découvrir, de guider et de pénétrer dans le monde des connaissances.

6.3.2 Les valeurs

Les valeurs qui sont ressorties de l'analyse du discours des élus municipaux rencontrés sont (par ordre décroissant) la qualité du service, l'accessibilité, le goût de la lecture, le souci de la langue, le respect des documents, ce que j'appellerai les valeurs humaines et sociales, le partage des idées et l'accessibilité des documents. Le Tableau 87 résume ces valeurs présentes dans le discours des répondants.

Tableau 87 - Les valeurs dans le discours des élus municipaux rencontrés

Valeurs	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Qualité du service	personnel* et animations	collections, espace convivial et central, animations personnel (D)	espace central* convivial, personnel heureux	collections, animations, augmenter les services*	espace convivial, formations et animations, agrandissement*, personnel (D)	collections	collections, espace convivial, central*, animations, personnel (D)*	personnel, animations	collections, lieu central*, architecture*, silence*, clarté*, espace*, animations*	collections notamment AV*, cachet du bâtiment, silence, respect, animations*	collections* sur support papier, espace physique, nouvelle construction*	collections, animations
Accessibilité	gratuité*	accessibilité financière	gratuité	faciliter l'accès*	plus d'heures d'ouverture ⊗	accessibilité aux personnes les plus démunies	gratuité, accessibilité*	accessibilité aux plus démunis	gratuité pour les résidents	gratuité et heures d'ouverture*	plus d'heures d'ouverture ⊗	gratuité
Goût de la lecture		découverte	développer la matière grise, éveil à la lecture	lecture stimulant	découverte			curiosité intellectuelle lieu d'éveil		ouverture sur le monde, livre démocratisé		éveil à la lecture, amour des livres
Souci de la langue		francisation	bilinguisme		appuyer le bon français					défense du bon français		
Respect des documents		respect des œuvres		respect des documents				préservation du patrimoine*				respect des documents
Valeurs humaines et sociales		respect des autres					inclusion* adhésion*	respect, respect de l'individualité		absence de jugement, respect de l'individualité		
Partage des idées		confrontation des idées	partage des idées	lieu de dialogue entre les lecteurs								
Documents accessibles						livres classé, accessibilité des documents				accessibilité des documents		

(D) Reconnu en seconde entrevue en réponse à question précise; * dans la politique culturelle; * dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle; ⊗ dans les possibilités futures

6.3.2.1 La qualité du service

Les critères de qualité d'une bibliothèque publique sont les collections, le local, le personnel et les services offerts (ASTED, 1996). Le Tableau 88 présente (par ordre décroissant) les critères de qualité du service de bibliothèque tels qu'évoqués par les élus municipaux rencontrés.

Tableau 88 - La qualité du service dans le discours des élus municipaux rencontrés

Qualité du service	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Animations	1, 2, 7, 8	4*, 9, 10	5, 12	1, 2, 4*, 5	7, 8, 9, 10, 12	1, 2, 5, 7	4*, 8, 9, 10, 12
Collections	2, 7	4, 9, 10	6, 11, 12	2, 4, 6	7, 9, 10, 11, 12	2, 7, 11	4, 6, 9, 10, 12
Local	2, 7	3*, 9*, 10	5, 11	2, 3*, 5	7, 9*, 10, 11	2, 3*, 5, 7, 11	9*, 10
Personnel	1*, 2 (b), 7 (b)*, 8	3	5 (b)	1*, 2 (b), 3, 5 (b)	7 (b)*, 8	1*, 2 (b), 3, 5 (b), 7 (b)*	8

(b) Reconnu finalement en seconde entrevue, en réponse à une question précise; * dans la politique culturelle; * dans le discours oral de l'élue et la politique culturelle

Les animations sont le principal vecteur de qualité du service, selon la plupart des élus municipaux rencontrés (9 élus sur 12). Les formations ne sont évoquées que par l'élue de la ville 5, tandis que l'aide à la recherche d'information n'est évoquée que par l'élue de la ville 8. Les animations citées par les sept autres élus se limitent à l'heure du conte et les visites des classes. La vision des services est donc limitée dans le discours des élus rencontrés. Pour les professionnels, le service à la clientèle, la référence et le conseil de lecture sont trois des plus importants services offerts aux usagers des bibliothèques (Smith, 2008). Or, ces services n'apparaissent aucunement dans le discours des répondants. Pourtant, un tiers des élus rencontrés s'étaient dits « *plus au courant* » de ce qui se fait en bibliothèque (cf. 6.2.2). Mais parallèlement, 5 élus sur 12 mettaient en cause le marketing des bibliothèques (cf. 6.2.3). C'est donc un point sur lequel les professionnels ont à démontrer aux élus leur fonction dans l'offre de service.

Pour la majorité des élus rencontrés (8 sur 12), la qualité du service des bibliothèques est aussi assurée par la qualité du fonds documentaire. Chez les professionnels, le service le plus important rendu aux usagers reste les collections (Smith, 2008). Le public apprécie également particulièrement le fonds documentaire (Public Agenda, 2006). Soixante-dix pourcent des personnes interrogées au Canada dans une enquête menée par OCLC (2005) ont répondu penser prioritairement aux livres quand on évoque la bibliothèque. Les élus municipaux rencontrés sont donc en phase avec les professionnels et le public lorsqu'ils mettent de l'avant la collection comme facteur décisif de la qualité du service de bibliothèque. Mais pour l'élu de la ville 11, les collections sont exclusivement imprimées, tandis que d'autres élus veulent que soient développées des collections audiovisuelles (ville 10) et numériques (ville 5). La diversification des supports n'est donc pas achevée dans les bibliothèques publiques québécoises.

La majorité des élus municipaux rencontrés (7 élus sur 12) s'entendent pour considérer la qualité des espaces comme un élément important de la qualité de la bibliothèque. Les élués des villes 9 et 10, qui ont en commun la réalisation ou le projet d'une bibliothèque dans une église, parlent aussi de l'importance de l'architecture et du cachet du bâtiment, du caractère sacré du livre et du silence qui s'impose. Les élus sont donc particulièrement sensibles à la bibliothèque en tant qu'espace physique (*cf.* 6.1.3.1). Les professionnels pensent que la bibliothèque en tant que bâtiment est une expression du pouvoir des élus, une source de fierté et de glorification pour eux (Shoham & Yablonka, 2008). Mais le public canadien apprécie, tout comme les élus, la qualité des locaux (Ladhari & Morales, 2008).

Dans la section 6.1.3.3, le personnel qualifié est apparu comme le parent pauvre des ressources municipales allouées aux bibliothèques publiques québécoises. Pour 6 élus rencontrés sur 12, la qualité du service des bibliothèques est assurée par la qualité du personnel. Mais pour la moitié d'entre eux, cette qualité du personnel est reconnue en réponse à ma question lors de la seconde entrevue (les villes 2, 5 et 7). On ne peut pas parler d'une réponse spontanée dans ces cas là. On peut alors penser que le personnel n'est pas un élément essentiel de la qualité des bibliothèques ni une ressource essentielle, pour la majorité des élus municipaux. L'impact du personnel, notamment du personnel qualifié, sur

la qualité du service reste à démontrer aux élus. À moins que ce ne soit si évident pour certains élus qu'ils n'en aient pas parlé. Cela reste à vérifier. Dans la littérature, les résultats des études varient quant à la perception du public sur la qualité du personnel : 9% des Canadiens pensent que c'est un élément positif de la bibliothèque (OCLC, 2005), tandis que 88% des Californiens ont une impression positive de la bibliothèque grâce à son personnel (Metropolitan Cooperative Library System, 1999). Les élus municipaux rencontrés ne sont donc pas plus sévères à l'endroit du personnel de la bibliothèque que le public canadien.

La qualité du service est la valeur prioritaire chez les professionnels (Dole, Hurych & Koehler, 2000; Smith, 2008). Pour les élus rencontrés, comme pour le public d'ailleurs, la qualité du service passe principalement par le local, le fonds documentaire et les animations. Le personnel et les autres services offerts par la bibliothèque semblent de moindre importance dans la valeur de qualité du service, du point de vue des répondants.

6.3.2.2 L'accessibilité

Pour les élus rencontrés, l'accessibilité se décline physiquement (en termes d'heures d'ouverture) et financièrement. Le Tableau 89 rappelle quels sont les répondants qui ont parlé d'accessibilité.

Tableau 89 - L'accessibilité dans le discours des élus municipaux rencontrés

Accessibilité	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Financière	1*, 2, 7, 8	3, 9, 10	6, 12	1*, 2, 3, 6	7, 8, 9, 10, 12	1*, 2, 3, 7	6, 8, 9, 10, 12
Heures d'ouverture	7*	4*, 10*	5⊗, 11⊗	5⊗	4*, 7*, 10*, 11⊗	5⊗, 7*, 11⊗	4*, 10*

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle; ⊗ dans les possibilités futures

La plupart des élus municipaux rencontrés (9 élus sur 12) partagent le même discours sur l'accessibilité financière de la bibliothèque, quels que soient la taille des villes, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. Il ne s'agit pas dans le discours de ces élus d'invoquer l'égalité d'accès par la gratuité mais l'accessibilité de la bibliothèque pour les plus démunis. Ces élus se sont montrés particulièrement fiers d'offrir la gratuité de l'abonnement (excepté ceux des villes 6 et 12 où l'abonnement est « *presque gratuit* »). L'UNESCO, l'IFLA et autres associations professionnelles comme l'ALA se sont prononcées en faveur de la gratuité des bibliothèques publiques (IFLA, 2000; Lavoie, 2000; Rousseau, 1990, UNESCO, 1994). L'IFLA (2000) prend même la peine de spécifier dans ses principes directeurs que les usagers ne peuvent être mis à contribution sous peine de réduire l'accès aux bibliothèques et par-là même bafouer le principe fondateur de la bibliothèque publique, celui de l'accès pour tous. La politique du livre et de la lecture du Québec privilégie, dans ses programmes de subvention, les bibliothèques dont l'abonnement est gratuit (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 1998). Généralement la tarification porte sur les abonnements (villes 4, 6, 12), l'emprunt de certains types de documents (ville 1) et les locations de best-sellers (ville 1) surtout en vue de réduire les listes d'attentes (Boisvert, 2000). Les élus québécois ont refusé, par l'intermédiaire de l'Union des municipalités du Québec (UMQ), que le principe de gratuité des bibliothèques soit inscrit dans un texte de loi (Palvadeau, 1997). De plus, le ministère des Affaires municipales a publié en 1992 un guide intitulé *La tarification des services municipaux : document d'information générale*, qui donnait aux élus municipaux les arguments et les outils pour tarifier leurs services (Palvadeau, 1997). L'ASTED a montré les conséquences de la tarification sur la bibliothèque : baisse de la fréquentation; changement de perception, de comportement et d'attente des usagers; augmentation des frais de gestion; limitation de l'accès à l'information; augmentation du budget de la bibliothèque dans les cas où la municipalité reporte les bénéfices de la tarification sur le budget de celle-ci (Rousseau, 1990). Un doute persiste sur ce dernier point (Giappiconi, 1993; Rousseau, 1990). Pour Lauzon (1995), les conséquences de la tarification de l'abonnement sont l'iniquité, la diminution du nombre d'abonnés et du nombre de prêts ainsi que des frais de gestion élevés. Boisvert (1993) a aussi démontré que la gratuité engendrait 27% plus de prêts. La majorité des élus

municipaux rencontrés dans le cadre de la présente recherche l'ont compris : 9 bibliothèques sur 12 offrent un abonnement gratuit pour le prêt de tous les types de documents.

Pour accroître l'accessibilité des bibliothèques, l'augmentation des heures d'ouverture est aussi évoquée par 5 élus sur 12. Ce sont principalement les élus des petites villes et des villes moyennes qui sont sensibles à l'accroissement des heures d'ouverture, sans doute parce qu'il reste du chemin à faire en ce domaine.

Dans la littérature professionnelle, on parle d'égalité ou d'équité d'accès. C'est une valeur primordiale pour les professionnels (Koehler, Hurych, Dole & Wall, 2000; Smith, 2008). De même, les élus rencontrés font montre d'un souci certain pour l'accessibilité de la bibliothèque, mais cette accessibilité ne se décline pas de la même manière selon les contextes. Il semble que les répondants sont généralement sensibles à l'accessibilité financière de la bibliothèque. Ils sont moins nombreux à être sensibles au nombre d'heures d'ouverture de la bibliothèque, dépendamment de l'existant.

6.3.2.3 Le goût de la lecture

Sept élus n'hésitent pas à proclamer leur goût pour la lecture. La lecture permet de « *développer la matière grise* »; elle est un « *stimulant* »; elle est synonyme d'« *ouverture* ». Le Tableau 90 rappelle quels sont les répondants qui ont démontré leur goût pour la lecture.

Tableau 90 - Le goût pour la lecture chez les élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
2	3, 4, 8, 10	5, 12	2, 3, 4, 5	8, 10, 12	2, 3, 5	4, 8, 10, 12

Le goût pour la lecture est mis de l'avant par la majorité des élus rencontrés. C'est une valeur qu'ils veulent inculquer aux enfants par l'« *éveil à la lecture* ». Les élus

norvégiens ont également souligné la nécessité de promouvoir la lecture (Audunson, 2005). D'ailleurs, le public est lui aussi sensible à cet « amour du livre » (Public Agenda, 2006). Le goût de la lecture est donc une valeur partagée par la majorité des élus et le public.

6.3.2.4 Le souci de la langue

À l'analyse, une valeur est apparue dans quatre cas alors qu'elle n'était jamais mentionnée dans la littérature, la qualité de la langue. Trois élus municipaux québécois se sont montrés particulièrement soucieux de la « *défense du bon français* », tandis qu'un seul insistait sur l'importance du bilinguisme. Le Tableau 91 rappelle quels sont les répondants qui ont démontré leur souci de la langue.

Tableau 91 - Le souci de la langue chez les élus municipaux rencontrés

Souci de la langue	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Bon français	2	10	5	2, 5	10	2, 5	10
Bilinguisme		3		3		3	

Tous les élus rencontrés étaient francophones. Le souci de la langue n'est pas récurrent chez les élus rencontrés, mais il est intéressant de noter qu'il est présent dans le discours d'un quart des répondants. Dans leur ville, les communautés francophones et anglophones se côtoient. Ils défendent plutôt l'usage du « *bon français* » que le bilinguisme. Ils ne se montrent pas empressés de développer des collections dans d'autres langues que le français. Quel est le rôle de la bibliothèque publique dans le débat politique et idéologique sur la place de la langue française au Québec? La question mériterait d'être approfondie.

6.3.2.5 Le respect des documents

Le respect des documents n'a été évoqué en ces termes que par un élu, celui de la ville 2. Les élues des villes 4 et 12 ont dit avoir renoncé à la gratuité de l'abonnement de la

bibliothèque pour « *responsabiliser le citoyen* » qui, selon les personnes responsables des bibliothèques, ne prendrait pas soin des documents empruntés quand l'abonnement est gratuit. Également, la politique culturelle de la ville 8 évoque la préservation du patrimoine. Le respect est entendu comme respect de l'intégrité physique des documents et non comme respect moral des œuvres dans le discours des élus des villes 4 et 12. Il est donc question de préservation matérielle plutôt que de respect des œuvres de l'esprit.

La préservation est considérée comme une valeur prioritaire par 10,2% des professionnels des bibliothèques publiques (Koehler, Hurych, Dole & Wall, 2000). Les élus municipaux rencontrés, comme les professionnels, ne privilégient apparemment pas cette valeur. Pour autant cette valeur existe dans le discours de certains élus. Les autres n'en ont pas parlé, ils n'y ont peut-être pas pensé durant l'entrevue. Il faudrait vérifier.

6.3.2.6 Les valeurs humaines et sociales

Quelques rares élus ont évoqué le respect (villes 2 et 8), l'accueil de tous (ville 10) comme valeurs essentielles des bibliothèques publiques. Encore plus rares sont les élus qui ont parlé du respect de l'individualité (villes 8 et 10). La politique culturelle de la ville 7 est construite autour des valeurs d' « *inclusion* » et d' « *adhésion* ».

Les valeurs humaines et sociales des bibliothèques sont donc limitées dans le discours des répondants. Ceci ne signifie pas nécessairement que les élus n'y sont pas sensibles; en entrevue, ils n'en ont pas parlé.

6.3.2.7 Le partage des idées

Jamais la liberté intellectuelle n'a été évoquée en ces termes. Mais quelques élus ont parlé de la bibliothèque en tant que lieu qui permet « *la confrontation des idées* » (ville 2), « *le partage des idées, des conversations* » (ville 3), « *lieu de dialogue entre les lecteurs* » (ville 4). La bibliothèque est donc un lieu de débat pour un quart des élus municipaux rencontrés. Le public canadien voit également la bibliothèque comme un lieu de débat (Ladhari &

Morales, 2007). Quant aux professionnels, les résultats des études varient : 62% d'entre eux considèrent que la présentation d'une variété de points de vue est le rôle le plus important de la bibliothèque dans la thèse de Smith (2008), tandis que dans l'étude menée par Koehler, Hurych, Dole & Wall (2000), cette valeur n'est pas priorisée par les professionnels des bibliothèques publiques. Du côté des élus, les Australiens mettent de l'avant la liberté intellectuelle (Smith, 2004), tandis que la majorité de leurs homologues néerlandais n'ont pas d'opinion à ce sujet (Public Library Vlissingen, 2003). Les élus et les professionnels sont donc hésitants à ce sujet. Les élus municipaux rencontrés ne semblent pas non plus encore gagnés à cette idée de bibliothèque publique promouvant la liberté intellectuelle. À moins qu'une fois encore, cette valeur soit si évidente pour eux qu'ils n'en aient pas parlé.

6.3.2.8 L'accessibilité des documents

Seules les élues des villes 6 et 10 ont parlé de l'accès aux documents avec des livres « *bien classés* » dans la bibliothèque. L'organisation et le classement ne sont pas une valeur récurrente dans le discours des élus rencontrés. Là encore, cette valeur est peut-être si évidente pour les élus, qu'ils n'ont pas pensé à en parler lorsque la question des valeurs qui fondent les bibliothèques leur a été posée.

6.3.2.9 Spécificités des politiques culturelles

Les seules valeurs évoquées dans les politiques culturelles sont relatives à l'accessibilité des bibliothèques et à la qualité du service. Les politiques culturelles ont en commun l'objectif d'améliorer l'accessibilité des bibliothèques, sans indiquer les moyens à mettre en œuvre pour ce faire, ni préciser les résultats attendus. Les politiques culturelles permettent à la municipalité de mettre de l'avant la qualité du local, du personnel et des services de la bibliothèque. Elles se limitent à faire briller la bibliothèque et à lui assigner des objectifs flous relatifs à l'accessibilité.

6.3.2.10 Conclusion sur les valeurs

Le discours officiel présente des valeurs fondamentales, universelles, comme la démocratie, qui n'ont jamais été évoquées par les élus municipaux rencontrés ni dans les politiques culturelles analysées. Le discours officiel évoque aussi des valeurs professionnelles, comme la préservation des documents, qui n'ont été mentionnées que très rarement par les répondants. Le discours des élus rencontrés peut ainsi paraître limité par rapport au discours officiel quant aux valeurs des bibliothèques publiques. Mais cela tient sans doute au mode de collecte des données : les valeurs qui sont venues à l'esprit des élus durant les entrevues sont restreintes, ce qui ne signifie pas qu'elles ne sont pas importantes pour eux. Si une liste des valeurs leur avait été proposée, il se peut que ces valeurs, à peine évoquées en entrevue, aient trouvé preneur.

Si l'on se fie aux résultats de l'analyse, seuls le goût de la lecture, l'accessibilité et la qualité du service (principalement en termes de collections, d'espace et d'animations) sont récurrents dans les discours des élus, que ce soit en entrevue ou dans les politiques culturelles. Ce sont les valeurs sur lesquelles les élus municipaux québécois peuvent avoir une emprise, et dont ils sont particulièrement fiers. Or, l'accessibilité et la qualité du service sont précisément les valeurs que promeuvent les professionnels (Dole, Hurych & Koehler, 2000; Smith, 2008). Les valeurs évoquées par les élus ne sont donc pas si éloignées de celles des professionnels, ni d'ailleurs de celles du public canadien (Ladhari & Morales, 2008).

Les élus s'expriment bien sûr autrement que les professionnels, avec un vocabulaire usuel et non avec de grands principes (les élus parlent d'accessibilité et non d'égalité d'accès; ils parlent de livres classés et non de rationalisme), ce qui est tout à fait logique. Mais ils mettent l'accent sur les mêmes valeurs de qualité et d'accessibilité.

6.3.3 Les champs d'activité

L'éducation, la culture, l'information, le divertissement et l'alphabétisation ont été évoqués par les élus municipaux rencontrés, comme rappelé dans le Tableau 92.

Tableau 92 - Les champs d'activité des bibliothèques publiques dans le discours des élus municipaux rencontrés

Champs	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Éducation	éducation*	liens avec la commission scolaire*	éducation	liens avec la commission scolaire*	mission première d'éducation	éducation	éducation	relations avec le milieu scolaire*, éducation populaire*	éducation	éducation	éducation	éducation
Culture anthropologique		ce qu'on dit qu'on est, identité territoriale et sentiment d'appartenance*	miroir de la communauté	composante identitaire*	conserver la culture québécoise		culture*	culture = identité*	conservation de la culture régionale	culture québécoise*	caractère propre d'une collectivité*	
Culture générale	héritage du savoir	culture de base, diffuser les arts et la culture*	culture = lettres et arts	concept englobant				culture = arts, connaissance *	culture = lettres, arts et sciences	œuvres littéraires		culture classique
Information	recherche d'information	référence*	lieu privilégié d'information	approfondir une recherche	information	renseigner les gens	outils de recherche	information = ressources documentaires et humaines		information*	chercher de l'information	
Divertissement	délassement		divertissement *	loisirs culturels*		dés-ennui	divertissement	se détendre, décompresser		loisirs*	distraktion	culture populaire
Alphabétisation		alphabétisation			alphabétisation	alphabétisation		alphabétisation	alphabétisation	alphabétisation		

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle

6.3.3.1 L'éducation

L'éducation fait l'unanimité chez les élus municipaux rencontrés : c'est la mission première de la bibliothèque publique. Le Tableau 93 en témoigne.

Tableau 93 - L'éducation dans le discours des élus municipaux québécois

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1*, 2*, 7*, 8*	3, 4*, 9, 10*	5, 6, 11*, 12	1*, 2*, 3, 4*, 5, 6	7*, 8*, 9, 10*, 11*, 12	1*, 2*, 3, 5, 7*, 11*	4*, 6, 8*, 9, 10*, 12

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle

Les répondants, comme leurs homologues norvégiens et australiens, donnent la priorité à la mission éducative de la bibliothèque publique (Audunson, 2005; Smith, 2004). Par contre, les élus néerlandais ne reconnaissent pas l'importance de cette mission (Public Library Vissingen, 2003). De même, 10% seulement des bibliothécaires texans interrogés par Smith (2008) ont opté pour la mission éducative de la bibliothèque publique plutôt que pour les missions d'information, de loisirs, d'animations et autres. Le public, lui, apprécie particulièrement les services offerts par les bibliothèques publiques à des fins éducatives (Metropolitan Cooperative Library System, 1999; Public Agenda, 2006). Les élus municipaux rencontrés optent donc pour une mission d'abord éducative de la bibliothèque publique, tout comme leurs homologues norvégiens et australiens, et le public américain.

Dans les entrevues et dans les politiques culturelles, l'éducation est mise de l'avant par les élus municipaux rencontrés, sans doute parce que les répondants accusent les bibliothèques scolaires de désuétude et pauvreté intenses, mais aussi parce que la fréquentation des élèves est reconnue. Or, la fréquentation est un facteur d'influence des élus (*cf.* 6.2.4).

6.3.3.2 La culture

La culture peut être entendue au sens anthropologique du terme ou bien dans le sens de culture générale (Dollot, 1996). Les élus municipaux rencontrés ont évoqué la culture dans ces deux acceptions, comme rappelé dans le Tableau 94.

Tableau 94 - La culture dans le discours des élus municipaux rencontrés

Culture	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
anthropologique	2*, 7*, 8*	3, 4*, 9, 10*	5, 11*	2*, 3, 4, 5	7*, 8*, 9, 10*, 11*	2*, 3, 5, 7*, 11*	4, 8*, 9, 10*
générale	1, 2, 7, 8*	3, 4, 9, 10	11, 12	1, 2, 3, 4	7, 8*, 9, 10	1, 2, 3, 7, 11	4, 8*, 9, 10, 12

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle

Les élus des grandes villes et des villes moyennes parlent de la culture dans les deux sens du terme. Les élus des petites villes en parlent moins, peut-être parce que les petites villes n'ont pas toutes une politique culturelle qui définisse ce qu'est la culture.

Quels que soient l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus, la culture est présente dans le discours de 11 élus municipaux rencontrés sur 12. Toutefois, il est à remarquer que les élus n'utilisent pas toujours le terme « culture » pour l'évoquer dans leur discours oraux. Pour parler de la culture au sens anthropologique du terme, ils parlent d' « *identité* », de « *miroir de la communauté* », ou de « *caractère propre* ». Quelquefois ils précisent : « *culture régionale* », « *culture québécoise* ». Pour Scrogam, « the local public library has a responsibility to collect and preserve local written records for present and future researchers⁴² » (2006, p.9). Les élus municipaux rencontrés (9 sur 12), comme les élus norvégiens (Audunson, 2005), sont sensibles à cette préservation de la culture locale, la culture au sens anthropologique du terme. De même, pour évoquer la culture au sens de culture générale, les élus (11 sur 12) utilisent dans leur discours oral

⁴² « La bibliothèque publique locale a la responsabilité de collecter et conserver les documents écrits locaux pour les chercheurs contemporains et futurs » [Traduction D. Gazo].

d'autres termes : « *œuvres littéraires* », « *le monde des idées* », « *le savoir* », « *la culture de base* », « *la culture classique* », « *les lettres, les arts, et les sciences* ». La culture est ainsi soit décrite par son contenu disciplinaire (littérature, arts, sciences), soit avec des concepts proches (savoir, idées, connaissances), soit par des qualificatifs (« *culture de base* », « *culture classique* »).

Le concept de culture est compris par les répondants dans ses deux acceptions. Par contre, dans leur discours oraux, les élus préfèrent qualifier ce qu'ils entendent par culture. Ce n'est pas le cas des politiques culturelles qui regorgent du mot « culture » pour évoquer quelquefois toutes sortes de choses, dont la culture anthropologique et la culture générale.

La définition de la culture reste problématique pour les élus dans les entrevues mais aussi dans les politiques culturelles. Ce n'est sans doute pas particulier aux élus municipaux puisque les professionnels des bibliothèques eux-mêmes ont bien du mal à définir en quoi consiste leur mission culturelle (Bissonnette, 2004). Mais, la culture reste importante aux yeux des élus municipaux rencontrés.

6.3.3.3 L'information

L'information peut s'entendre comme entité objective, entité subjective ou processus (Buckland, 1991). Les élus municipaux rencontrés, quelles que soient la taille de la ville et l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque, évoquent pour la plupart (10 élus sur 12) la recherche d'information, comme présenté dans le Tableau 95. Il semble que les élus masculins soient plus enclins à parler d'information (6 élus sur 6) que leurs consœurs (4 élues sur 6). Ce serait à vérifier dans une étude ultérieure.

Tableau 95 - L'information dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1, 2*, 7, 8	3, 4, 10*	5, 6, 11	1, 2*, 3, 4, 5, 6	7, 8, 10*, 11	1, 2*, 3, 5, 7, 11	4, 6, 8, 10*

* Dans la politique culturelle; * dans le discours oral de l' élu et dans la politique culturelle

Les répondants parlent de recherche d'information. Pour eux, l'information se situe dans les documents; c'est une entité objective.

6.3.3.4 Le divertissement

Les élus municipaux québécois sont accusés de voir la bibliothèque publique comme un centre de loisirs (Baillargeon, 2002). Le Tableau 96 montre la place du divertissement dans le discours des élus municipaux rencontrés.

Tableau 96 - Le divertissement dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1, 7, 8	3*, 4*, 10*	6, 11	1, 3*, 4*, 6	7, 8, 10*, 11	1, 3*, 7, 11	4*, 6, 8, 10*

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle

Le divertissement est assuré par la lecture et les locaux conviviaux. Il est cité par plus de la majorité des élus rencontrés (8 élus sur 12), quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. Ceux-ci se positionnent en tant qu'usagers réels ou potentiels et présentent le divertissement comme inhérent aux collections et aux espaces. Dans une enquête menée par l'ALA (2006) auprès du public américain, 40% des répondants ont dit aller à la bibliothèque pour se divertir. Les élus sont toujours sensibles aux usages des citoyens. Mais le divertissement n'apparaît pas comme un usage, ni une mission prioritaire aux yeux des élus municipaux rencontrés. La mission de divertissement ne fait pas l'unanimité chez les élus municipaux, contrairement à ce que pensent les professionnels québécois (Baillargeon, 2002).

6.3.3.5 L'alphabétisation

Quelles que soient la taille de la ville et l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque, la moitié des élus rencontrés ont reconnu l'alphabétisation

comme un champ d'activité des bibliothèques publiques, comme présenté dans le Tableau 97. Les élues semblent plus sensibles au volet alphabétisation (4 élues sur 6) que leurs confrères (2 élus sur 6). Les femmes seraient particulièrement sensibles au souci des autres (Rouleau, 2007). Mais, ces tendances sont à vérifier.

Tableau 97 - L'alphabétisation dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant \geq moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
2, 8	9, 10	5, 6	2, 5, 6	8, 9, 10	2, 5	6, 8, 9, 10

Les élus norvégiens (Audunson, 2005) et ougandais (Ikoja-Odongo, 2002) ont mis de l'avant la lutte contre l'analphabétisme à travers les bibliothèques. Dans l'échantillon, la moitié des élus municipaux insistent pour que la bibliothèque n'agisse pas seule pour contrer l'analphabétisme, mais travaille de concert avec les partenaires spécialisés. Les élus des villes 3 et 7 ne souhaitent pas que l'alphabétisation incombe aux municipalités, fusse *via* la bibliothèque. D'autres encore pensent que leur ville n'est pas concernée par ce sujet (villes 4, 11 et 12). Enfin, pour l'élue de la ville 1, la bibliothèque contribue à l'alphabétisation mais l'alphabétisation ne constitue pas pour autant un champ d'activité des bibliothèques. L'alphabétisation n'est donc pas prioritaire pour les élus rencontrés.

6.3.3.6 Spécificités des politiques culturelles

Dans les politiques culturelles analysées, l'alphabétisation est complètement absente. L'information apparaît bien peu. La culture y est définie de multiples manières dans toute la politique. Mais quand un paragraphe est consacré à la bibliothèque (3 cas sur 9), la culture n'y est pas mentionnée. La bibliothèque s'inscrit donc dans la politique culturelle, mais sa mission culturelle n'y est pas définie. De la même manière, les politiques culturelles évoquent le « *besoin de loisirs culturels* » des citoyens. Mais cette notion de loisirs n'apparaît pas dans le paragraphe consacré à la bibliothèque lorsqu'il existe. Par contre,

l'éducation est systématiquement citée comme relevant de la bibliothèque publique, qui est appelée à développer des liens avec les milieux scolaires.

Les politiques culturelles, comme les élus durant les entrevues, mettent de l'avant la mission éducative des bibliothèques publiques. Le divertissement et la culture sont reconnus dans les politiques culturelles, mais pas spécifiquement par rapport aux bibliothèques publiques. L'information n'est pas reconnue dans les politiques culturelles, et l'alphabétisation en est complètement absente.

6.3.3.7 Conclusion sur les champs d'activité

Dans le discours des élus municipaux rencontrés, on retrouve les thèmes précédemment relevés dans le discours officiel : l'éducation, la culture, la recherche d'information, le divertissement et l'alphabétisation. Dans tous les cas, la mission éducative de la bibliothèque est mise de l'avant. Comme dans le discours officiel, la culture est généralement entendue sous ses deux acceptions. L'information n'est pas évoquée par les élus comme un champ d'activité; elle réside dans les documents offerts par la bibliothèque. Le divertissement est récurrent dans la moitié des cas. L'alphabétisation est mise de l'avant par les élus municipaux qui parlent de quartiers pauvres dans leur ville (les villes 2, 5, 6, 8, 9 et 10). Toutefois, ils considèrent que sur ce plan la bibliothèque doit travailler avec les partenaires sociaux et éducatifs. Les autres élus ne pensent pas que l'alphabétisation relève de la bibliothèque ou que cela concerne leur municipalité.

Dans le discours officiel, ces thèmes sont des champs d'activité que la bibliothèque doit investir. Dans le discours des répondants, la bibliothèque n'apparaît pas comme un acteur mais comme un pourvoyeur. Ce ne sont donc pas des champs d'activité des bibliothèques dans le discours des élus municipaux rencontrés, mais des usages possibles et divers selon les lecteurs et les ressources mises à leur disposition. La bibliothèque est généralement définie comme un équipement, un ensemble de ressources physiques, matérielles, humaines et budgétaires. Seul l'élue de la ville 5 a défini la bibliothèque comme « *un service* ».

Les élus municipaux rencontrés ne voient pas la bibliothèque comme un centre de loisirs, contrairement à ce qu'en pensent les bibliothécaires (Baillargeon, 2002). Mais ils ne voient pas non plus la bibliothèque publique comme un centre d'information stratégique dans la société de l'information. L'image traditionnelle de la bibliothèque perdure donc, selon les élus municipaux rencontrés, avec une mission essentiellement éducative et culturelle, comme préconisée par McCabe (2001a et 2001b), tandis que les usagers reconnaissent l'information comme un champ d'activité essentiel de la bibliothèque publique (ALA, 2006; Metropolitan Cooperative Library System, 1999; OCLC, 2005).

6.3.4 Les rôles

Dans le discours officiel, les rôles de la bibliothèque publique sont au nombre de huit : centre d'activités communautaires, centre d'information communautaire, centre de support éducatif, centre indépendant d'apprentissage, bibliothèque populaire, porte d'apprentissage aux enfants d'âge préscolaire, bibliothèque de référence et centre de recherche (McClure *et al.*, 1987). À chacun de ces rôles correspondent des services à mettre en place (Hemmel, Wilson & Revision Committee of the Public Library Association, 1998). Le Tableau 98 présente le discours des élus municipaux rencontrés sur les rôles des bibliothèques publiques.

Tableau 98 - Les rôles des bibliothèques publiques dans le discours des élus municipaux rencontrés

Rôle	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Éduquer	éducation*	liens avec la commission scolaire*	éducation	liens avec la commission scolaire*	mission première d'éducation	éducation	éducation	relations avec le milieu scolaire, éducation populaire*	éducation	éducation	éducation	éducation
Socialiser	socialisation, animations	socialisation, animations, confrontation des idées	partage des idées	souder les liens dans la communauté lieu de rencontre, animations,	lieu de rencontre, animations		animations	lieu de rassemblement, animations	lieu de rassemblement, animations	lieu de rencontre, animations*	lieu de rencontre,	lieu de rencontre
Rechercher l'information	recherche d'information	référence*	lieu privilégié d'information	approfondir une recherche	information	renseigner les gens	outils de recherche	information = ressources documentaires et humaines		information*	chercher de l'information	
Alphabétiser	les adultes s'instruisent	alphabétisation			alphabétisation	alphabétisation		alphabétisation	alphabétisation	alphabétisation		
Délasser	délassement		divertissement *	loisirs culturels *		dés-ennui	divertissement	se détendre, décompresser		loisirs*	distraktion	
Éveiller		enfants préscolarisés	éveil à la lecture					lieu d'éveil				éveil à la lecture
Pacifier	moins de décrochage scolaire et de criminalité	contrer la pauvreté							paix sociale			
Étudier		centre de recherche										

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral des élus et la politique culturelle

6.3.4.1 Éduquer

Le rôle éducatif de la bibliothèque est reconnu par l'ensemble des élus rencontrés, comme présenté dans le Tableau 99.

Tableau 99 - Le rôle éducatif dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1*, 2*, 7, 8*	3, 4*, 9, 10	5, 6, 11, 12	1*, 2*, 3, 4*, 5, 6	7, 8*, 9, 10, 11, 12	1*, 2*, 3, 5, 7, 11	4*, 6, 8*, 9, 10, 12

* Dans la politique culturelle; * dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle

La reconnaissance de ce rôle est partagée par les élus norvégiens (Audunson, 2005), australiens (Smith, 2004), et le public américain (Metropolitan Cooperative Library System, 1999; Public Agenda, 2006).

La bibliothèque en tant que centre de support éducatif peut offrir une aide aux devoirs et une formation à la recherche d'information (IFLA, 2001). C'est là que le point de vue des répondants diffère de la littérature : aucun service particulier pour le public scolaire n'est évoqué par les élus rencontrés. Pour eux, les collections, l'accès à Internet et les espaces dédiés aux jeunes suffisent à remplir le rôle de support éducatif. Donc, point n'est besoin de service; le matériel suffit. Il s'agit donc de mettre à disposition des ressources et non de services à mettre en œuvre.

6.3.4.2 Socialiser

Dans le discours officiel, le rôle de centre d'activités communautaires invite à développer plusieurs services : des animations, des débats, des rencontres sociales, et l'intégration des communautés culturelles. Dans le discours des élus municipaux rencontrés, le rôle de centre d'activités communautaires s'inscrit principalement dans l'animation et les rencontres sociales, comme présenté dans le Tableau 100.

Tableau 100 - Le rôle de socialisation dans le discours des élus municipaux rencontrés

Socialiser	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Animations	1, 2, 7, 8	4, 9, 10*	5, 11	1, 2, 4, 5	7, 8, 9, 10*, 11	1, 2, 5, 7, 11	4, 8, 9, 10*
Rencontres	1, 2, 8	4, 5, 9, 10	11, 12	1, 2, 4, 5	8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 5, 11	4, 8, 9, 10, 12
Débats	2	3		2, 3		2, 3	

* Dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle

Les animations sont mises de l'avant par 9 élus municipaux rencontrés sur 12, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. Les activités permettent de réunir un grand nombre de personnes. Elles sont généralement appréciées du public (Public agenda, 2006) et considérées comme un « moyen d'élargir la clientèle » (Québec (Province). Ministère de la culture et des communications, 1998, p. 70). Dans le discours des élus municipaux rencontrés, le partenariat n'est évoqué que vis-à-vis des milieux scolaires. Les partenariats avec les associations ou les établissements sociaux ou de santé ne sont pas mentionnés par ces élus. S'ils n'y participent pas toujours, les élus sont particulièrement sensibles au volet animation, probablement en raison de son impact sur la fréquentation.

Mais plus encore qu'un lieu d'animation, la bibliothèque est considérée comme un « lieu de rencontre » par 9 des 12 élus municipaux rencontrés, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. Cette idée de lieu de socialisation et d'échange est partagée par les élus nationaux norvégiens (Audunson, 2005), australiens (Smith, 2004), ainsi que par les usagers canadiens (Ladhari & Morales, 2007) et américains (Public agenda, 2006).

Pour autant, le débat d'idées n'est pas exalté dans le discours des élus municipaux rencontrés. L'idée de créer des espaces de débat virtuels *via* la bibliothèque (Chowdhury, Poulter & McNemeny, 2006) est complètement absente du discours des élus municipaux rencontrés. La bibliothèque joue plutôt le rôle d'une « troisième place » qui permet de

rencontrer des personnes en-dehors du cercle familial et amical, et du cercle professionnel (Lawson, 2004). La bibliothèque est donc vue comme un espace social plutôt que civique, dans lequel les seuls services à offrir sont l'animation.

6.3.4.3 Rechercher l'information

La bibliothèque de référence aide à la recherche d'information (Hemmel, Wilson & Revision Committee of the Public Library Association, 1998). Les répondants ont parlé de « *recherche d'information* » de la part des usagers, de « *livres de référence* » et d'« *outils de recherche* ». Le Tableau 101 présente le thème de la recherche d'information dans le discours des élus municipaux rencontrés.

Tableau 101 – La recherche d'information dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1, 2*, 7, 8	3, 4, 10*	5, 6, 11	1, 2*, 3, 4, 5, 6	7, 8, 10*, 11	1, 2*, 3, 5, 7, 11	4, 6, 8, 10*

* Dans la politique culturelle; * dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle

La bibliothèque est reconnue pour permettre la recherche d'information par 10 élus rencontrés sur 12. Ceci est également reconnu par les élus néerlandais (Public Library Vlissingen, 2003) et les professionnels (Smith, 2008), mais aussi et surtout par le public (ALA, 2006; Metropolitan Cooperative Library System, 1999; OCLC, 2005). Pour les professionnels rencontrés comme dans la littérature, outre les collections et les moyens d'accès, l'aide à la recherche d'information est essentielle (Sullivan, 2003). Or, du point de vue des élus municipaux rencontrés, la recherche d'information ne nécessite pas l'organisation d'un service à offrir, mais des ressources à mettre à disposition. Il ne s'agit pas d'un rôle à jouer mais de ressources mises à disposition des usagers de la bibliothèque publique.

Une seule élue a évoqué l'aide aux lecteurs fournie aux usagers sur demande; il s'agit de l'élue de la ville 8, seul cas de l'échantillon où la bibliothèque offre un service de référence. Les autres élus ne voient pas la nécessité d'offrir une aide aux lecteurs autre qu'une aide occasionnelle. Ils ne savent pas ce qu'est un service de référence. Audunson (2005) a remarqué la même absence de référence au rôle du bibliothécaire dans l'aide à la recherche d'information chez les élus norvégiens. Or, la référence représente pour un tiers des professionnels, un des trois services les plus importants (Smith, 2008). Les responsables des bibliothèques rencontrés ont dit pour la plupart souhaiter créer un service de référence. Pour le moment, le personnel au comptoir répond aux demandes ponctuelles.

Les professionnels rencontrés essaient de convaincre leurs élus que si le service existait, les questions du public abonderaient. Pour le moment, le message ne passe pas. Par contre, dans la seule ville où la bibliothèque offre un service de référence (la ville 8), l'élue apprécie particulièrement l'aide reçue. L'enquête menée par OCLC (2005) témoigne, sur ce point, de l'écart entre le discours du public et son comportement : le public canadien affirme la priorité de l'information comme champ d'activité de la bibliothèque publique, mais utilise peu les services de références lorsqu'ils sont offerts.

6.3.4.4 Alphabétiser

La bibliothèque en tant que centre indépendant d'apprentissage vise le public adulte qui a besoin de se former, d'élargir ses compétences, etc. (Hemmel, Wilson & Revision Committee of the Public Library Association, 1998; McClure *et al.*, 1987). Seul l'élue de la ville 1 a parlé des « *adultes [qui] s'instruisent* ». Aucun élu n'a évoqué l'éducation permanente. Par contre, la moitié des élus rencontrés a reconnu l'alphabétisation comme champ d'activité de la bibliothèque publique comme présenté dans le Tableau 102.

Tableau 102 - Le rôle de centre indépendant d'apprentissage dans le discours des élus municipaux rencontrés

Centre indépendant d'apprentissage	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Alphabétisation	2, 8	9, 10	5, 6	2, 5, 6	8, 9, 10	2, 5	6, 8, 9, 10
Formation des adultes	1			1		1	

* Dans la politique culturelle

Ce rôle n'est donc pas tout à fait clair pour les élus municipaux rencontrés. Ceux-ci considèrent que la bibliothèque publique aide les enfants dans leur processus scolaire et l'alphabétisation des adultes, mais la formation des adultes est occultée. Cela s'explique sans doute par le fait que le public adulte est absent du discours des élus municipaux rencontrés (*cf.* 6.3.5). Pour les répondants, le rôle de la bibliothèque est préventif en matière d'alphabétisation, et non correctif comme recommandé par les professionnels (Fournier & Gagnon, 2000).

6.3.4.5 Délaisser

Quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus, la lecture de divertissement est reconnue par 8 élus rencontrés sur 12, comme présenté dans le Tableau 103.

Tableau 103 – La lecture de divertissement dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1, 7, 8	3*, 4*, 10*	6, 11	1, 3*, 4*, 6	7, 8, 10*, 11	1, 3*, 7, 11	4*, 6, 8, 10*

* Dans la politique culturelle; * dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle

Rares sont les élus rencontrés qui invitent les bibliothèques publiques à faire découvrir des auteurs plutôt que d’offrir les best-sellers (villes 5 et 10). Le rôle de bibliothèque populaire qui consiste à répondre aux demandes des usagers en matière de collections est donc reconnu par la majorité des élus; les conditions de prêt exceptionnelles pour les nouveautés sont courantes dans les bibliothèques (Bentley, 2006). Sans doute, la satisfaction des usagers quand la bibliothèque répond à leurs demandes est-elle un facteur décisif pour les élus : si les usagers sont contents, les élus approuvent le rôle de la bibliothèque et les services particuliers mis en place.

6.3.4.6 Éveiller

Les enfants en contact avec le livre dès leur plus jeune âge sont avantagés dans l’apprentissage de la lecture (North, 2000; North & Allen, 2005). Pour quelques élus municipaux rencontrés (4 sur 12), la bibliothèque permet l’éveil à la lecture, comme présenté dans le Tableau 104.

Tableau 104 - Le rôle d’éveil dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
2, 8	3	12	2, 3	8, 12	2, 3	8, 12

L’« *éveil à la lecture* » n’est pas un thème récurrent dans le discours des élus municipaux rencontrés, quels que soient la taille de la ville, l’allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. Ce rôle n’apparaît quasiment pas dans le discours des élus rencontrés, sans doute parce que beaucoup d’entre eux parlent des « *jeunes* » comme d’un ensemble homogène, sans distinction d’âge (*cf.* 6.3.5.1). Ceux qui évoquent les tout-petits espèrent leur inculquer le goût de la lecture et l’habitude d’aller à la bibliothèque comme recommandé par la politique du livre et de la lecture du Québec et l’UNESCO (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 1998;

UNESCO, 1994). Les activités reliées à ce rôle se limitent, dans le discours des répondants, à la traditionnelle heure du conte.

6.3.4.7 Promouvoir la paix sociale

Trois élus ont évoqué un rôle social. Le Tableau 105 présente le rôle de la bibliothèque dans la promotion de la paix sociale, tel qu'il apparaît dans le discours de ces élus municipaux.

Tableau 105 - Le rôle de promotion de la paix sociale dans le discours des élus municipaux rencontrés

Promouvoir la paix sociale	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Lutte contre le décrochage scolaire et la criminalité	1, 2	9		1, 2	9	1, 2	9
Contre la pauvreté	2			2		2	

Pour trois élus, notamment des élus des grandes villes ou villes moyennes, la bibliothèque joue un rôle dans la lutte contre le décrochage scolaire et la criminalité. Pour ce faire, inutile de créer de nouveaux services. Simplement, « *un jeune qui est à la bibliothèque, ne traîne pas dans les rues* » à faire du grabuge. Ou encore, un jeune qui lit a moins de chance de verser dans la marginalité. Pour l'élue de la ville 2, la bibliothèque aide à « *contrer la pauvreté* », en ce sens qu'elle donne accès à tous au savoir. Pour ces élus, la bibliothèque a donc un rôle qui consiste à promouvoir la paix sociale et en même temps à permettre l'ascension de l'individu dans la société.

Pourquoi les élus des grandes villes et des villes moyennes évoquent-ils un rôle social? Probablement parce que les disparités et les problèmes sociaux sont plus aigus ou en tout cas plus visibles que dans les petites municipalités. Ce serait à vérifier.

6.3.4.8 Étudier

La bibliothèque, en tant que centre de recherche, spécialise une partie de ses collections pour la communauté scientifique (McClure *et al.*, 1987). L' élu de la ville 2, seul élu rencontré à détenir un diplôme universitaire de second cycle, a évoqué le rôle de la bibliothèque publique auprès des étudiants universitaires. Le degré de formation des élus a peut-être une incidence sur le point de vue des élus, mais l'échantillon de l'étude ne permet pas de le vérifier. Cet élu remarque que ce rôle n'est pas prioritaire mais qu'il devrait être fonction des étudiants desservis. Aucun autre élu n'a parlé de la bibliothèque en tant que centre de recherche.

6.3.4.9 Spécificités des politiques culturelles

De manière générale, les rôles des bibliothèques publiques figurent assez peu dans les politiques culturelles. Deux d'entre elles ont pour objectif de développer les liens avec les milieux éducatifs (villes 4 et 8). La politique culturelle de la ville 10 évoque les animations et l'information qu'offre la bibliothèque, ainsi que le besoin de loisirs culturels des citoyens. La politique culturelle de la ville 2 évoque la bibliothèque comme un centre de référence. Les politiques culturelles ne précisent donc aucunement les rôles des bibliothèques publiques mais encouragent le loisir culturel.

6.3.4.10 Conclusion sur les rôles

Dans le discours officiel, les rôles sont au nombre de huit. Les élus municipaux rencontrés ont évoqué certains de ces rôles, quoiqu'en d'autres termes :

- (1) centre d'activités communautaires : les élus parlent d'animations et de lieu de rencontre;
- (2) support éducatif : les élus parlent d'éducation;
- (3) centre indépendant d'apprentissage : les élus parlent d'alphabétisation;
- (4) bibliothèque populaire : les élus parlent de divertissement;

- (5) porte d'apprentissage aux enfants d'âge préscolaire : les élus parlent d'éveil à la lecture;
- (6) bibliothèque de référence : les élus parlent de recherche d'information de la part des usagers;
- (7) centre de recherche : un élu parle de rôle auprès des étudiants universitaires;
- (8) promotion de la paix sociale : les élus parlent de lutte contre le décrochage, la criminalité et la pauvreté.

Fait à noter également, les politiques culturelles promettent une meilleure diffusion de l'information communautaire. Mais aucune de ces politiques n'a donné le rôle de centre d'information communautaire à la bibliothèque. De plus, ceci n'a pas du tout été évoqué en entrevue.

Les élus rencontrés, s'ils utilisent le terme de « rôle », ne conçoivent pas la bibliothèque comme un acteur. C'est un lieu avant tout. La bibliothèque est un site dépositaire de collections permettant l'accès aux documents de tous types. Les élus municipaux rencontrés reconnaissent les rôles à jouer, mais ne les traduisent pas en services à offrir ou à développer, voire ils doutent de l'utilité de certains services.

6.3.5 Les publics

Si les bibliothèques publiques sont ouvertes à tous, la littérature présente quelques groupes comme cibles particulières. Ce sont principalement les enfants, les adolescents, les personnes âgées, les personnes handicapées et les communautés culturelles. Le Tableau 106 rappelle les publics évoqués par les élus municipaux rencontrés.

Tableau 106 - Les publics dans le discours des élus municipaux rencontrés

Public	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Enfants	jeunes public prioritaire	enfants pré-scolarisés enfants en difficulté d'apprentissage	jeunes cible principale*			enfants		enfants*	jeunes	enfants*	enfants	enfants
Adolescents		adolescents						adolescents*				
Personnes âgées	ainés qui peuvent se déplacer	ainés	personnes âgées		sortir les personnes âgées de chez elles	personnes âgées	personnes âgées	personnes âgées	personnes âgées	ainés*		
Nouveaux arrivants	nouveaux arrivants	nouveaux arrivants * hispano-phones			attirer de nouveaux arrivants		nouveaux arrivants					nouveaux arrivants
Les personnes handicapées									Les personnes handicapées			
Autres	les adultes s'instruisent				Les 30-55 ans	les plus démunis, les gens	bibliothèque pour tous	les plus démunis*		analphabètes	ensemble des citoyens*	familles

* Dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle; * dans la politique culturelle

6.3.5.1 Les jeunes

Dans la politique du livre et de la lecture du Québec, les jeunes forment un public cible des bibliothèques publiques (Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, 1998). Le Tableau 107 rappelle les publics jeunes évoqués par les élus municipaux rencontrés.

Tableau 107 - Les jeunes dans le discours des élus municipaux rencontrés

Public jeune	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Enfants	2, 8	10*	6, 11, 12	2, 6	8, 10*, 11, 12	2, 11	6, 8, 10*, 12
Adolescents	2, 8*			2	8*	2	8*
Jeunes	1	3*, 9		1, 3*	9	1, 3*	9

* Dans le discours oral de l'élu et la politique culturelle

La plupart des élus rencontrés est particulièrement sensibles au public jeune quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque et le genre des élus (9 élus sur 12). Ces élus municipaux voient dans la bibliothèque un complément aux milieux scolaires. Pour eux, les jeunes constituent le public privilégié. Les différents âges ne sont pas toujours distincts dans le discours des élus municipaux qui parlent de « *jeunes* » pour désigner autant les enfants d'âge préscolaire que les adolescents (3 élus sur 12). Il y a donc quelquefois des amalgames au niveau des publics jeunes.

6.3.5.2 Les personnes âgées

Si les personnes âgées ne figurent pas parmi les publics cibles dans la politique du livre et de la lecture du Québec, elles sont largement citées par les élus municipaux rencontrés, comme le rappelle le Tableau 108.

Tableau 108 - Les personnes âgées dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1, 2, 7, 8	3, 9, 10*	5, 6	1, 2, 3, 5, 6	7, 8, 9, 10*	1, 2, 3, 5, 7	6, 8, 9, 10*

* Dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle

Les élus municipaux rencontrés, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus, s'entendent pour dire que les personnes âgées constituent un public cible des bibliothèques (9 élus sur 12). Selon eux, les personnes âgées s'ennuient et ont besoin de sortir de chez elles. Pour autant, l' élu de la ville 1 ne voit pas la nécessité pour la bibliothèque d'aller au-devant des personnes âgées qui ne peuvent se déplacer. C'est la même chose pour l' élu de la ville 11 qui ne parle pas spécifiquement des personnes âgées mais des personnes qui ne peuvent se déplacer en général. Mais dans les faits, le personnel de la bibliothèque va dans les résidences de personnes âgées ou à domicile pour offrir ses services aux personnes qui ne peuvent se déplacer.

Les personnes âgées forment donc un public cible reconnu par la plupart des élus municipaux rencontrés. Mais les services spécifiques à mettre en place pour répondre à leurs besoins sont inconnus de ces élus municipaux, voire sont mis en doute.

6.3.5.3 Les nouveaux arrivants

Dans la littérature, on parle de communautés culturelles. Dans l'entrevue, j'ai préféré l'expression « *nouveaux arrivants* » que les élus municipaux ont repris, comme rappelé dans le Tableau 109. Ce terme permet d'éviter de parler des origines de ces personnes et de les penser uniquement par rapport à leur nouveauté dans la communauté.

Tableau 109 - Les nouveaux arrivants dans le discours des élus municipaux rencontrés

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1, 2*, 7		5, 12	1, 2*, 5	7, 12	1, 2*, 5, 7	12

* Dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle

Les nouveaux arrivants constituent un public qui intéresse quelques élus municipaux des grandes villes (3 élus sur 4) et des petites villes (2 élus sur 4), principalement des hommes, sans qu'ils sachent pour autant comment la bibliothèque pourrait aider les nouveaux arrivants autrement que par l'offre des collections déjà existantes. Pour l' élu de la ville 1, les nouveaux arrivants sont des personnes instruites qui vont vérifier que la bibliothèque leur offre bien ce qu'ils attendent comme ressources. Pour les élus des villes 2 et 7, la bibliothèque a un rôle à jouer dans l'inclusion de ces nouveaux arrivants dans un nouveau milieu de vie. Certains élus municipaux pensent donc aux nouveaux arrivants. Mais le plus souvent, ce public ne nécessite pas de services ou de collections particulières, selon les cinq élus municipaux qui en ont parlé.

6.3.5.4 Les personnes handicapées

Seule l' élue de la ville 9 a parlé du public handicapé, par rapport aux collections spéciales (pour les personnes malvoyantes notamment) ou aux expositions d'œuvres réalisées par des enfants souffrant de déficience intellectuelle. Quand je posais la question sur les personnes handicapées, les élus me parlaient des résidences pour personnes âgées. Il y a donc un amalgame entre les personnes âgées et les personnes handicapées dans le discours des élus rencontrés. La population handicapée est méconnue, *a fortiori* ses besoins en matière de bibliothèque.

6.3.5.5 Spécificités des politiques culturelles

Dans les politiques culturelles analysées, les publics des bibliothèques publiques sont rarement évoqués (4 cas sur 9 si l'on exclut l'expression « tous les citoyens »). Lorsqu'ils le sont, seuls les jeunes (3 cas sur 9) sont cités, exceptionnellement les nouveaux arrivants (1 cas sur 9) et les personnes âgées (1 cas sur 9). Les politiques culturelles ne semblent pas s'intéresser aux différents publics que touchent ou peuvent toucher les bibliothèques publiques. Sans doute la politique culturelle n'a pas pour objectif de dresser la liste des publics spécifiques, mais au contraire d'insister sur le caractère universel de la bibliothèque publique.

6.3.5.6 Conclusion sur les publics

Comme dans le discours officiel, le public jeune et les personnes âgées forment l'essentiel des publics cibles de la bibliothèque dans le discours des répondants. Toutefois, contrairement au discours officiel, les enfants ne sont pas toujours distingués des adolescents. Le public jeune est quelquefois un ensemble hétérogène dans le discours des élus municipaux rencontrés. Par contre, les nouveaux arrivants ne constituent pas un public cible pour l'ensemble des répondants. D'autres publics, « *les plus démunis* », les familles et les analphabètes, sont rarement évoqués. Comme dans le discours officiel, le public adulte apparaît rarement comme un ensemble distinct de personnes, ce qui ne signifie pas qu'il soit oublié. Peut-être les adultes ne forment-ils pas un groupe en tant que tel, mais sont répartis dans d'autres groupes comme les familles, les nouveaux arrivants, les gens, etc. Les publics ne sont donc pas très variés dans le discours des élus municipaux rencontrés.

6.3.6 Conclusion sur les thèmes et métaphores

Les élus municipaux rencontrés utilisent peu de métaphores pour rendre compte de l'image qu'ils ont de la bibliothèque publique. Les rares métaphores utilisées présentent la bibliothèque comme un lieu central dans la ville, vital, chaleureux qui regorge de trésors et permet de découvrir, de guider et de pénétrer le monde des connaissances.

Les valeurs récurrentes dans le discours des élus municipaux rencontrés sont : 1) la qualité du service, assurée principalement grâce aux collections, aux locaux et aux animations; 2) l'accessibilité de la bibliothèque; et 3) le goût de la lecture. Les élus municipaux rencontrés utilisent logiquement un vocabulaire plus usuel que les professionnels, mais les mêmes valeurs de qualité du service et d'accessibilité sont mises de l'avant par les élus et les professionnels. Les valeurs fondamentales, comme le respect de l'individualité, et les valeurs professionnelles, comme le rationalisme, apparaissent très rarement dans le discours des élus municipaux rencontrés. Ceci ne signifie pas pour autant que ces valeurs ne comptent pas pour eux; elles sont peut-être si évidentes qu'elles ne leur sont pas venues à l'esprit durant l'entrevue.

La mission traditionnelle perdure pour les élus, comme pour le public d'ailleurs (Public Agenda, 2006). Elle est essentiellement éducative et culturelle pour les élus municipaux rencontrés. L'information, le divertissement et l'alphabétisation sont également des missions évoquées par les répondants. Toutefois, ce ne sont pas des champs d'activité que la bibliothèque doit investir; ce sont plutôt des usages possibles. Autrement dit, la bibliothèque n'est pas un service, dans le discours des élus municipaux rencontrés, mais un lieu qui met à disposition des ressources, lesquelles permettent différents usages.

Les élus municipaux rencontrés évoquent des rôles de la bibliothèque publique : éduquer, socialiser, rechercher l'information, alphabétiser, délasser, éveiller, promouvoir la paix sociale et étudier. Mais pour remplir ces rôles, aucun service n'est à développer; les collections suffisent.

Les jeunes et les personnes âgées sont les publics prioritaires selon les élus municipaux rencontrés. Les nouveaux arrivants sont quelquefois évoqués mais les élus ne savent comment les aborder. Le public adulte est quasiment absent du discours des répondants comme du discours officiel; ce n'est pas un groupe à part entière.

Les élus sont des individus, des civils qui ont été choisis par les citoyens pour décider de l'avenir de la communauté, et non des experts des différents domaines qu'ils ont à gérer. Ils ne sont pas formés pour gérer ces domaines; ils s'y intéressent, le temps de leur

mandat du moins, et demandent à comprendre les dossiers dont ils ont la charge. Si leur point de vue est évidemment limité par rapport au discours officiel (comme présenté dans le Tableau 110) et le vocabulaire différent, l'analyse a montré que le discours des élus rencontrés converge bien souvent avec celui des professionnels des bibliothèques et celui du public. Par contre, le discours des répondants offre une image passive de la bibliothèque. Celle-ci met à disposition des ressources, lesquelles sont consenties précisément par les élus municipaux. L'action des professionnels est passée sous silence.

Tableau 110 - Discours des élus rencontrés *versus* discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques

	Discours des élus rencontrés		Discours officiel
	Thèmes récurrents	Thèmes isolés	
Valeurs	<ul style="list-style-type: none"> Qualité du service (collections, local, animations) Goût de la lecture Accessibilité financière 	<ul style="list-style-type: none"> Inclusion, adhésion Lieu de débat Respect des autres Respect des documents Qualité du service (personnel) Heures d'ouverture Accès aux documents Souci de la langue 	<ul style="list-style-type: none"> Démocratie Liberté intellectuelle Respect de l'individualité Préservation des documents Qualité du service Foi en l'écrit Célébration du Beau Égalité, équité d'accès Rationalisme Recherche de la vérité
Champs d'activité	<ul style="list-style-type: none"> Information Alphabétisation Culture Éducation Divertissement Socialiser 		<ul style="list-style-type: none"> Information Alphabétisation Culture Éducation Divertissement
Rôles	<ul style="list-style-type: none"> Éduquer Alphabétiser Délasser Rechercher l'information 	<ul style="list-style-type: none"> Débattre Éveiller Étudier Pacifier 	<ul style="list-style-type: none"> Centre d'activités communautaires Centre d'information communautaire Centre de support éducatif Centre indépendant d'apprentissage Bibliothèque populaire Porte d'apprentissage aux enfants d'âge préscolaire Bibliothèque de référence Centre de recherche
Publics	<ul style="list-style-type: none"> Jeunes Personnes âgées 	<ul style="list-style-type: none"> Personnes handicapées Nouveaux arrivants Les plus démunis 	<ul style="list-style-type: none"> Enfants Adolescents Personnes âgées Personnes handicapées Communautés culturelles Autres

6.4 Les effets idéationnels du discours des élus municipaux québécois

Les effets idéationnels du discours portent sur la distance entre l'auteur et son discours, ses pris pour acquis, ses incertitudes, les possibilités futures qu'il entrevoit et ses impératifs. Dans le chapitre 5, les effets idéationnels de chaque discours ont été décrits. Il s'agit maintenant de comparer ces 12 discours quant aux effets de sens qu'ils impliquent. Le Tableau 111 synthétise cette comparaison.

Tableau 111 - Les effets idéationnels dans le discours des élus municipaux rencontrés

Effets idéationnels	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Distance	« on » CA versus « ils » conseil municipal « tu » usagers	je = individu et je = usager	je = élu et je = individu enseignant « la bibliothèque est »*	je = lectrice et je = élue	je = individu et je = usager, on = bibliothèque	je = usager, gang du conseil	je = élu et je = individu	je = individu, je = élue et je = usager	je = élue « la bibliothèque est »*	je = élue, je = individu et je = usager	je = individu et je = usager, on = conseil municipal, « la bibliothèque est »*	je = individu et je = usager
Pris pour acquis	les publics gratuits, qualité, nécessité de la bibliothèque efforts de la municipalité depuis la fusion	bibliothèque inadéquate, méconnue, lieu de convivialité, de socialisation, d'identification, de savoir, de débat, internet service de base, lieu facile pour les jeunes, succès de l'information	historique des projets de bibliothèque, lieu d'information, de rencontre, de transmission des connaissances, les jeunes public prioritaire, la bibliothèque ne répond pas aux besoins, lieu culturel le plus près des gens*	lieu vivant, lieu de rencontre culture = concept englobant, pas d'analphabètes ni de nouveaux arrivants, citoyens instruits, ressources documentaires*, fréquentation*	bibliothèque inadéquate, service social en constant développement	la bibliothèque va bien, le projet est apprécié, tout le monde n'a pas accès à Internet, les personnes âgées s'ennuient	accessibilité, la bibliothèque va bien, bon investissement municipal, les jeunes ont besoin d'une bibliothèque municipale, la bibliothèque est dynamique*	importance de la culture, lieu de rassemblement, les non-usagers pensent que ce n'est pas pour eux, quand on vient à la bibliothèque c'est pour rester dans sa bulle, plus on lit jeune, plus on reste fidèle à la bibliothèque, satisfaction des citoyens, réseau fiable et de qualité*	désuétude de l'ancienne bibliothèque, importance de la culture, projet réussi*, fréquentation*, ressources*, offre de service*,	accès au savoir□, tranquillité, lieu de rencontre, de découverte, éducation, nouvelles technologies pour attirer les jeunes, bibliothèque hors-les-murs, bibliothèque méconnue, gratuité*, élargissement des heures d'ouverture*	importance de la bibliothèque*, les jeunes public acquis, personnes âgées qui ne peuvent plus lire, bonne collection, bon budget, la bibliothèque répond aux besoins	élue amoureuse des livres, bibliothèque institution culturelle, public adolescent difficile
Interrogation			coût réel du projet de construction, futur, emplacement*				futur de la bibliothèque, développements possibles			déménager la bibliothèque dans une église	besoin d'un service hors-les-murs et de collections AV?	

Effets idéationnels	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Futur et conditionnel	cibler les nouveaux arrivants	fonds spécifique pour les communautés culturelles ententes avec les villes, ententes avec les municipalités	créer une nouvelle bibliothèque, élargir l'offre de service		augmenter les heures d'ouverture, développer des services pour les nouveaux arrivants, offre de documents numériques, agrandir*, enrichir la collection*				compter sur la culture pour le développement de la ville		augmentation des heures d'ouverture, annonce d'une nouvelle bibliothèque (2005)*	gratuité, inscription de la bibliothèque dans la politique culturelle municipale, liens avec les milieux éducatifs, modernisation matérielle
Impératif	investissement municipal reconnu mais jugé encore insuffisant, évaluation* reconnaître le rôle*, consolider l'équipement*, maximiser son utilisation*	devenir un lieu d'animation convivialité, encourager la diffusion des arts et de la culture*, favoriser l'accès*, mieux connaître les besoins*, améliorer les conditions physiques et matérielles*, développer une collection importante et diversifiée*, lieu de rencontre pour les organismes culturels*		lien avec la communauté accroître la collection*, être plus accessible*	être proactif et persévérant, développer les animations, non-spécialisation des collections	penser aux personnes âgées, les jeunes doivent lire	développer les collections, être accessible, viser les nouveaux arrivants, cibler l'élargissement de la clientèle, consolider le rôle de la bibliothèque *	encourager les animations et favoriser l'utilisation des ressources*	ne pas vivre sur les acquis	démocratiser l'accès au livre		cultiver les esprits, investissement municipal, évolution en fonction des besoins

* Dans la politique culturelle, * Dans le discours oral de l'élu et dans la politique culturelle

6.4.1 La distance entre l'auteur et son discours

La distance entre l'auteur et son discours est fonction des pronoms personnels et des verbes utilisés. Si l'auteur parle au « je » et utilise des verbes énonciatifs (« je pense ») ou évaluatifs (« je crois »), il reconnaît la subjectivité de son propos. À l'inverse, s'il s'exclut du discours avec des verbes analytiques ou descriptifs (« il existe »), il tente d'imposer un sens indiscutable à son propos (Courdresses, 1971). Le Tableau 112 présente la distance entre l'auteur et son discours dans les 12 cas à l'étude.

Tableau 112 - La distance entre les élus municipaux rencontrés et leur discours

Distance	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Moindre	1, 2, 7, 8	3, 4, 9, 10	5, 6, 11, 12	1, 2, 3, 4, 5, 6	7, 8, 9, 10, 11, 12	1, 2, 3, 5, 7, 11	4, 6, 8, 9, 10, 12
Grande		3*, 9*, 10*	11*	3*	9, 10, 11*	3*, 11*	9, 10*

* Dans la politique culturelle

Tous les élus municipaux rencontrés, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque et le genre des élus, ont prononcé un discours au « je », un discours dont la subjectivité est assumée. L'entrevue avait précisément pour objectif de recueillir le point de vue de chaque élu. Mais les élus parlaient d'eux également en tant qu'usager de la bibliothèque ou en tant qu'élus, ou encore en tant que membre du conseil d'administration de la bibliothèque.

Les élus municipaux construisent donc leur point de vue à partir de trois perspectives : leur rôle en tant qu'élus et membre d'un conseil, leur connaissance de l'usager et leurs convictions personnelles.

6.4.2 Les pris pour acquis des élus municipaux québécois

Les pris pour acquis sont des contraintes de sens. Lorsqu'un propos est pris pour acquis dans le discours d'un auteur, il est impossible pour le récepteur de le remettre en cause sans risquer de mettre à mal le dialogue (Ducrot, 1984). Un pris pour acquis indique ce qui est légitime selon l'émetteur et qui doit être accepté par le récepteur (Suchman, 1995). Le Tableau 113 synthétise les pris pour acquis dans le discours des élus municipaux rencontrés.

Tableau 113 - Les pris pour acquis dans le discours des élus municipaux rencontrés

Pris pour acquis	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Publics	1, 2, 7, 8	3, 4, 10	6, 11, 12	1, 2, 3, 4, 6	7, 8, 10, 11, 12	1, 2, 3, 7, 11	4, 6, 8, 10, 12
Ça va bien, réussite, fréquentation	2, 7*, 8*	4*, 9*	6, 11	2, 4*, 6	7*, 8*, 9*, 11	2, 7*, 11	4, 6, 8*, 9*
Définition de la bibliothèque	2, 8	3, 4, 10*		2, 3, 4	8, 10*	2, 3	4, 8, 10*
Importance de la bibliothèque	1, 8	3*	11*, 12	1, 3*	8, 11*, 12	1, 3*, 11*	8, 12
Bibliothèque inadéquate	2	3, 9	5	2, 3, 5	9	2, 3, 5	9
Effort municipal	1, 7		11	1	7, 11	1, 7, 11	
Accessibilité, gratuité	1, 7	10*		1	7, 10*	1, 7	10*
Ressources		4*, 9*		4*	9*		4*, 9*
Bibliothèque méconnue	2	10		2	10	2	10

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle

Beaucoup de pris pour acquis concernent les publics, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque et le genre des élus. Il s'agit d'idées fixes, voire *a priori*, présentées comme des évidences (par exemple : les personnes âgées qui ne peuvent plus se déplacer, ne peuvent plus lire non plus, selon l' élu de la ville 11). Dix élus sur 12 ont une idée arrêtée sur les publics de la bibliothèque et ne s'interrogent pas sur la question des non-usagers.

La majorité des élus municipaux rencontrés (7 sur 12), quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque et le genre des élus, assure que la bibliothèque est une réussite. Il ne s'agit donc pas de remettre en cause ce pris pour acquis : tout va bien pour la bibliothèque. Les collections et le succès public sont pris pour acquis tandis que l'effort financier municipal ne l'est pas toujours (3 élus sur 12 prennent pour acquis l'effort financier municipal). Cela signifie-t-il que les élus municipaux chargés du dossier bibliothèque sont conscients que la municipalité devrait ou pourrait faire davantage? La question mériterait de leur être posée ultérieurement. De la même manière, 7 élus municipaux rencontrés sur 12 ne présentent pas l'importance de la bibliothèque dans la ville comme un fait établi, mais au contraire comme un point qu'ils voudraient partager avec l'ensemble du conseil municipal. Il y a là place à investigation : le débat sur la bibliothèque publique au sein du conseil municipal reste à étudier.

La définition de la bibliothèque dans le discours des élus municipaux rencontrés n'est pas toujours assise sur des pris pour acquis. C'est alors une définition subjective qui peut être discutée. Fait à remarquer, les élus municipaux qui imposent leur définition de la bibliothèque sont précisément ceux qui ont basé leur discours sur des valeurs humaines et sociales (villes 2, 4, 8, 10). Ces valeurs sont alors présentées comme des principes indiscutables.

Quelques élus prennent pour acquis l'inadéquation de la bibliothèque actuelle (les villes 2, 3 et 5). De fait, un projet de construction est en cours pour remédier à cette situation. Ces élus ont donc conscience de cette inadéquation et ont décidé d'agir pour y remédier. L'élue de la ville 9 en est un bon exemple : un an après l'ouverture de la nouvelle bibliothèque, elle prend pour acquis la nécessité de cet investissement colossal étant donné la désuétude de l'ancienne bibliothèque et la réussite du projet accompli.

Plus surprenant encore, quelques élus municipaux prennent pour acquis la gratuité (ville 1) ou l'accessibilité physique de la bibliothèque (ville 7), tandis que les professionnels contredisent leurs affirmations. Dans le cas de la ville 10, c'est l'inverse : l'élue et la politique culturelle appellent à l'élargissement des heures d'ouverture, tandis que le responsable de la bibliothèque est muet sur ce sujet. L'accessibilité reste donc pour

les élus municipaux un sujet sensible sur lequel ils n'apprécient pas être contredits. Il en va de leur responsabilité d'élus.

Deux élus ont pris pour acquis la méconnaissance de la bibliothèque de la part des citoyens (villes 2 et 10). Dans le cas de la ville 2, l'élus a beaucoup lu sur le sujet. Dans le cas de la ville 10, le bibliothécaire a reconnu l'étendue des connaissances de l'élue sur la bibliothèque publique. Dans les deux cas, ce sont donc des élus qui ont approfondi le sujet soit par leur expérience personnelle soit par leurs lectures, et qui s'étonnent sans doute que les gens n'en sachent pas plus sur la bibliothèque publique.

Les principaux pris pour acquis touchent aux publics et au succès public des bibliothèques. La fréquentation est un facteur d'influence reconnu par tous les élus rencontrés (*cf.* 6.2.4). Il apparaît que l'appui du conseil municipal sur le dossier des bibliothèques publiques n'est pas toujours pris pour acquis. Les élus rencontrés savent qu'il reste du chemin à faire pour convaincre les conseils municipaux.

6.4.3 Les incertitudes des élus municipaux québécois

L'usage des phrases interrogatives dans le discours témoigne des incertitudes de leur auteur (Courdresses, 1971). Rares sont les élus municipaux rencontrés qui ont posé des questions dans leur discours, comme rappelé dans le Tableau 114.

Tableau 114 - Les incertitudes dans le discours des élus municipaux rencontrés

Incertitudes	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Futur	7	3		3	7	3, 7	
Projet		3, 10		3	10	3	10
Besoin			11		11	11	

L'élus de la ville 3 s'interroge sur le futur de la bibliothèque et la pertinence du projet retenu alors que le débat n'en finit pas quant à la construction d'une nouvelle bibliothèque. L'élue de la ville 10 s'interroge sur la pertinence de son projet

d'aménagement de la bibliothèque du fait que ce soit dans une église. Les projets de construction ou d'aménagement de bibliothèque soulèvent donc des questions chez quelques élus municipaux. Pour autant, tous ceux qui ont un tel projet en cours n'ont pas fait montre d'incertitudes (villes 2 et 5). Peut-être que pour eux le projet est pris pour acquis.

Dans le cas de la ville 7, l'élue s'interroge sur ce que la bibliothèque pourrait faire de plus. Pour lui, la bibliothèque satisfait à la demande et il ne voit pas ce qui pourrait améliorer encore ses services. L'élue de la ville 11 va plus loin. À chaque question posée sur des services que la bibliothèque de sa ville n'offre pas, il se demande si le besoin existe dans sa localité.

Les répondants montrent peu d'incertitudes quant aux bibliothèques publiques si ce n'est sur les projets de construction et d'aménagement ou sur les besoins de services particuliers. Serait-ce parce que la situation actuelle de la bibliothèque est si satisfaisante pour eux que de nouvelles réflexions sont superflues? Serait-ce parce que les élus municipaux rencontrés ne s'interrogent guère sur la situation présente de la bibliothèque? Qu'en est-il des développements futurs de la bibliothèque selon eux?

6.4.4 Les possibilités futures des bibliothèques publiques selon les élus municipaux québécois

L'usage du futur et du conditionnel permet à l'auteur du discours d'envisager des développements certains ou potentiels (Kerbrat-Orecchioni, 1986). Une question dans le guide d'entrevue portait sur la bibliothèque idéale et ouvrait la porte à l'imaginaire. Mais tous les élus n'ont pas franchi cette porte ouverte, comme le montre le Tableau 115.

Tableau 115 - Les possibilités futures dans le discours des élus municipaux rencontrés

Possibilités futures	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Élargir les publics	1, 2		5	1, 2, 5		1, 2, 5	
Collections	2		5*, 12	2, 5*	12	2, 5*	12
Locaux		3	11*	3	11*	3, 11*	
Offre de service		3	5	3, 5		3, 5	
Heures d'ouverture			5, 11	5	11	5, 11	
Politique culturelle municipale		9	12		9, 12		9, 12
Gratuité			12		12		12
Statut	2			2		2	
Partenariat			12		12		12

* Dans la politique culturelle, * dans le discours oral de l'élue et la politique culturelle

Sept élus sur 12 utilisent le futur ou le conditionnel dans leur discours. Ce sont plutôt des élus des petites villes, sans doute parce que les élus rêvent d'une bibliothèque plus grande, plus moderne, telle que dans les villes plus grandes. Ce sont aussi principalement les élus des villes dont l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque est inférieure à la moyenne provinciale. Il s'agit donc des bibliothèques les moins bien dotées; il y a place à amélioration et les élus en sont sans doute conscients. Ce sont enfin surtout des élus masculins. Est-ce que les élus sont plus visionnaires que leurs consœurs? Je ne saurai le dire, mais cela mériterait d'être exploré plus avant.

Principalement, les possibilités de développement des bibliothèques publiques dans le discours des élus municipaux rencontrés touchent aux publics, aux collections, aux locaux, à l'offre de service et aux heures d'ouverture. Il s'agit donc de rêver à des ressources plus importantes, à des services élargis pour des publics plus diversifiés et à un accès facilité. La gratuité n'est pas évoquée comme une éventualité possible dans les villes où elle est partielle (villes 1 et 6). La gratuité future n'apparaît que dans le discours de l'élue de la ville 12, qui n'en fait pas une priorité.

Sur le plan administratif, les possibilités soulevées par quelques élus sont le statut de bibliothèque régionale (ville 2), le partenariat (ville 12) et la parution d'une politique culturelle dans laquelle s'inscrirait la bibliothèque (villes 9 et 12).

Les élus municipaux rencontrés parlent peu du futur des bibliothèques. Quand il est évoqué, le futur des bibliothèques ne paraît pas révolutionnaire. Un élargissement des conditions présentes suffit à faire rêver les élus municipaux rencontrés. Est-ce à dire qu'ils ne s'intéressent pas aux développements possibles ou bien qu'ils se contentent du présent? Étant donné le pris pour acquis sur la réussite de la bibliothèque (*cf.* 6.4.2), il semblerait que la situation présente de la bibliothèque satisfasse généralement les répondants, tant et si bien qu'ils ne peuvent en imaginer les développements futurs. Mais cela resterait à vérifier par une enquête de satisfaction des élus municipaux vis-à-vis de la bibliothèque publique.

6.4.5 Les impératifs des bibliothèques publiques selon les élus municipaux québécois

Les verbes impératifs (« falloir », « devoir ») indiquent les injonctions faites par l'auteur du discours (Courdesses, 1971). Le Tableau 116 synthétise les impératifs utilisés par les élus municipaux rencontrés.

Tableau 116 - Les impératifs dans le discours des élus municipaux rencontrés

Impératifs	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
Ressources	1, 2*, 7	4*	5	1, 2*, 4*, 5	7	1, 2*, 5, 7	4*
Élargir les publics	1, 7, 8*		6	1, 6	7, 8*	1, 7	6, 8*
Offre de service	2, 8		5	2, 5	8	2, 5	8
Proaction, évolution		9	5, 12	5	9, 12	5	9, 12
Accessibilité	7	4, 10		4	7, 10	7	4, 10
Partenariat	2*	4		2*, 4		2*	4
Investissement municipal	1		12	1	12	1	12
Évaluation	1, 2*			1, 2*		1, 2*	
Reconnaissance	1, 7*			1	7*	1, 7*	

* Dans la politique culturelle

Globalement les injonctions des répondants à l'encontre des bibliothèques publiques sont peu nombreuses, quels que soient la taille de la ville, l'allocation municipale octroyée à la bibliothèque et le genre des élus.

Aux municipalités, 4 élus sur 12 imposent d'investir davantage notamment au niveau des bâtiments, d'évaluer et de reconnaître le rôle de la bibliothèque dans la ville. Cela confirme donc le fait que l'investissement municipal n'est pas pris pour acquis par les élus municipaux québécois (cf. 6.4.2). Ceux-ci sont les premiers à reconnaître que l'investissement municipal vis-à-vis des bibliothèques publiques n'est pas suffisant ni assuré. Aux bibliothèques publiques, 10 élus sur 12 imposent certains devoirs : élargir les publics, les collections et l'offre de service, travailler en partenariat, être proactif et accessible.

Ces impératifs ne sont pas nombreux ni extravagants; ils sont relatifs au rôle de chacun dans la gestion municipale de la bibliothèque. Est-ce à dire que les répondants sont peu exigeants vis-à-vis des bibliothèques publiques ou bien qu'ils sont satisfaits de la situation présente et sont de ce fait peu enclins à exiger plus? Au vu des sections

précédentes, il semble bien que les élus municipaux rencontrés prennent pour acquis la réussite des bibliothèques publiques et n'ont guère d'exigences à faire valoir.

6.4.6 Spécificités des politiques culturelles

Les politiques culturelles offrent un discours officiel, légitime et donc didactique en ce sens qu'il n'y a pas moyen pour le lecteur de remettre en cause ce qui est écrit comme des vérités indiscutables (Courdresses, 1971). Notamment, les politiques culturelles analysées affirment la richesse des collections des bibliothèques. Aucune incertitude n'apparaît. Le futur n'est utilisé que pour annoncer la construction d'une prochaine bibliothèque (villes 5 et 11). Les politiques culturelles présentent des objectifs mais rarement des impératifs. Ces objectifs concernent le partenariat, la diversification des collections et l'élargissement des publics. Pour les municipalités, les objectifs sont d'évaluer et de reconnaître le rôle de la bibliothèque dans la ville. Les politiques culturelles sont encore moins exigeantes vis-à-vis des bibliothèques publiques que ne le sont les élus municipaux dans leur discours.

6.4.7 Conclusion sur les effets idéationnels du discours des élus municipaux québécois

Les élus municipaux rencontrés se positionnent tantôt en tant qu'individu, tantôt en tant qu'élus municipaux, tantôt en tant que ou à la place de l'utilisateur de la bibliothèque. Ils tentent donc de raisonner du point de vue personnel, du point de vue de l'utilisateur qu'ils sont ou imaginent, et du point de vue du gestionnaire des ressources municipales. Ainsi, les élus municipaux sont-ils soucieux à la fois de la gestion municipale mais aussi de la satisfaction des usagers qui sont en même temps des électeurs, en lien avec leurs convictions personnelles.

L'appui du conseil municipal au dossier des bibliothèques publiques n'est pas pris pour acquis par tous les répondants. Cela signifie que certains élus municipaux

responsables du dossier bibliothèque savent qu'ils doivent convaincre leurs collègues du conseil municipal.

Par contre, les principaux pris pour acquis des élus rencontrés touchent aux publics et au succès public des bibliothèques. Les pris pour acquis concernant les publics apparaissent comme des affirmations quelquefois sans fondement, telles des *a priori*, démontrant que les répondants pensent connaître les publics des bibliothèques. La fréquentation suffirait-elle à satisfaire les répondants? La satisfaction des élus rencontrés vis-à-vis des bibliothèques publiques semble inhiber leurs capacités à se questionner, à imaginer des développements ultérieurs et à imposer des impératifs aux bibliothèques publiques. En effet, les interrogations, les conjugaisons au futur et au conditionnel, ainsi que les impératifs sont rares dans le discours des élus.

6.5 Écart entre le discours des élus municipaux québécois et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local

L'analyse du discours des élus municipaux rencontrés comparé aux pratiques des bibliothèques publiques au plan local montre des écarts sur certains points. Le Tableau 117 rappelle ces points d'écart entre le discours des répondants et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local.

Tableau 117 - Les écarts entre le discours des élus municipaux rencontrés et les pratiques des bibliothèques au plan local

Écarts	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Animations	animations vers les écoles / animations tous publics dans et hors-les-murs	partenariats / activités offertes à la demande	pas un mot sur l'animation / beaucoup d'animations offertes	animations littéraires / animations sociales	développer les animations / difficulté à attirer le public adulte	pas un mot sur les animations / budget animation augmenté pour la nouvelle bibliothèque		animations en direction du jeune public / panoplie d'animations en direction de tous les publics	peu d'animations / développer le volet animations		pas besoin d'aller au-devant de ceux qui ne peuvent se déplacer / prêt institutionnel	augmentation du budget d'animations souhaité
Heures d'ouverture	accessibilité = gratuité / accessibilité = heures d'ouverture			heures d'ouverture augmentées / encore plus souhaitées	élargir les heures d'ouverture / doute sur cet élargissement					développer les heures d'ouverture / pas un mot du bibliothécaire	développer les heures d'ouverture / pas un mot de la responsable de la bibliothèque	
Service de référence	information = documents / service de référence			doute sur l'utilité d'un service de référence / service de référence souhaité						pas un mot sur un service de référence / service de référence souhaité		
Personnel					qualité = personnel (b) et fonds documentaire / qualité = personnel		qualité du personnel* / manque de personnel qualifié				pas un mot sur le personnel / embauche d'une responsable qualifiée souhaitée	
Gratuité	gratuité / abonnement payant			abonnement payant / gratuité souhaitée		accessibilité financière / abonnement payant						

Écarts	Ville 1	Ville 2	Ville 3	Ville 4	Ville 5	Ville 6	Ville 7	Ville 8	Ville 9	Ville 10	Ville 11	Ville 12
Conservation		préservation des œuvres / pas de conservation										
Publics			pas d'alphabétisation / cibler la population analphabète; trop peu de nouveaux arrivants / cibler les nouveaux arrivants									
Accessibilité							accessibilité / manque d'espace et difficultés d'accès					
Locaux												pas de projet d'agrandissement / agrandissement souhaité

(D) Reconnu en seconde entrevue en réponse à question précise * Dans le discours oral de l'élue et la politique culturelle

6.5.1 Les animations

Le principal écart entre le discours des élus rencontrés et les pratiques des bibliothèques touche aux animations. Cet écart est présent dans 10 cas sur 12, comme rappelé dans le Tableau 118.

Tableau 118 – Cas où un écart sur les animations apparaît entre le discours de l' élu rencontré et les pratiques de la bibliothèque

	Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
La biblio. en fait plus	1, 8	3, 4, 8, 9	6, 11, 12	1, 3, 4, 6	8, 9, 11, 12	1, 3, 11	4, 6, 8, 9, 12
L' élu en veut plus	2		5	2, 5		2, 5	

Les animations sont quasi-unaniment mises de l'avant par les élus municipaux québécois (cf. 6.3.4.2). Toutefois, leur discours est loin d'être représentatif de ce qui se fait réellement dans les bibliothèques. Le plus souvent, les élus limitent le volet animation aux activités destinées aux écoles ou aux activités qui ont lieu à la bibliothèque, tandis que les bibliothèques offrent ou ont en projet toute une panoplie d'animations en direction de tous les publics, dans et hors-les-murs. Rarement les répondants ont évoqué les animations hors-les-murs de la bibliothèque (villes 7, 8, 10). Voire, des élus ont douté de la pertinence d'aller au-devant des clientèles qui ne peuvent se déplacer (villes 1 et 11). Au contraire, 2 élus sur 12 appellent les bibliothèques à offrir davantage d'animations (les villes 2 et 5).

La méconnaissance des élus rencontrés vis-à-vis des animations offertes ou programmées par les bibliothèques est particulièrement criante. Les bibliothèques proposent de multiples activités que les élus ne connaissent pas, tandis que ces derniers regrettent le manque de visibilité de la bibliothèque (cf. 6.2.3). De même, le public méconnaît les services offerts par les bibliothèques publiques (OCLC, 2005).

6.5.2 Les heures d'ouverture

Il apparaît un écart entre le discours de 5 élus sur 12 et l'offre de la bibliothèque au plan des heures d'ouverture. Le Tableau 119 témoigne de cet écart.

Tableau 119 – Cas où un écart sur les heures d'ouverture apparaît entre le discours de l' élu rencontré et les pratiques de la bibliothèque

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation < moyenne (n=6)	Allocation ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1	4, 10	5, 11	1, 4, 5	10, 11	1, 5, 11	4, 10

Dans un cas, le bibliothécaire voudrait élargir les heures d'ouverture tandis que l' élu a peine à convaincre le conseil municipal sur ce point (ville 1). Dans le cas de la ville 4, les heures d'ouverture ont été augmentées en 2008, mais la bibliothécaire en réclame davantage. Mais dans d'autres cas, c'est l'inverse. Les élus rêvent d'une accessibilité accrue en termes d'heures d'ouverture tandis que les responsables des bibliothèques n'y sont pas favorables (villes 5, 10 et 11).

Il y a donc une double problématique des heures d'ouverture où tantôt les responsables des bibliothèques, tantôt les élus municipaux sont récalcitrants. Cette problématique d'accessibilité est probablement liée à la problématique du personnel. Ouvrir plus longtemps la bibliothèque signifie augmenter les heures de travail des employés et/ou des bénévoles. Le lien entre ces deux problématiques serait à étudier.

6.5.3 Le service de référence

Trois répondants parlent de « *recherche d'information* », de « *livres de référence* » et d' « *outils de recherche* », mais jamais d'un service d'aide à la recherche. Or, les bibliothécaires réclament du personnel qualifié pour mettre sur pied un service de référence. Le Tableau 120 rappelle l'écart entre le discours des élus rencontrés et la pratique souhaitée par les responsables des bibliothèques quant au service de référence.

Tableau 120 – Cas où un écart sur le service de référence apparait entre le discours de l' élu rencontré et les pratiques de la bibliothèque

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1	4, 10		1, 4	10	1	4, 10

Dans la seconde entrevue, la question du service de référence a été posée aux élus des municipalités dont les responsables de bibliothèques avaient manifesté leur souhait de créer un tel service (villes 1, 4 et 10). Ces élus ne savent pas ce qu'est un service de référence, et parfois doutent même de son utilité (villes 1 et 4). Plus généralement pour les élus rencontrés, les ressources documentaires et les accès à Internet semblent suffire à répondre aux besoins des citoyens (*cf.* 6.3.4.3).

6.5.4 Le personnel

Un écart apparaît entre le discours de trois répondants et les pratiques souhaitées par les responsables des bibliothèques concernant la qualité du personnel de bibliothèque. Le Tableau 121 rappelle cet écart.

Tableau 121 – Cas où un écart sur le personnel apparait entre le discours de l' élu rencontré et les pratiques de la bibliothèque

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
7(♢)*		5(♢), 11	5(♢)	7(♢)*, 11	5(♢), 7(♢)*, 11	

(♢) Reconnu dans la seconde entrevue en réponse à une question précise; * dans le discours oral de l' élu et la politique culturelle

Six élus municipaux rencontrés parlent de la qualité du personnel (*cf.* 6.3.2.1). Peut-être est-elle si évidente pour les autres qu'ils n'en parlent pas. Trois élus reconnaissent, en

seconde entrevue, que le personnel influence la qualité des bibliothèques (villes 2, 5 et 7). Or, pour les responsables des bibliothèques, le personnel est le premier critère de qualité du service. L'ASTED (1996) considère également que le personnel est un des indicateurs de qualité des bibliothèques publiques. D'ailleurs, « la responsabilité de chaque service important doit être confiée à un bibliothécaire dès que les conditions le permettent » (ASTED, 1996, p. 59).

L'écart entre le discours des élus rencontrés et les ressources humaines dont disposent les bibliothèques confirme encore une fois que les élus ne misent pas sur les qualifications du personnel pour assurer la qualité de la bibliothèque publique (Savard, 2004) comme expliqué au point 6.3.2.1.

6.5.5 La gratuité

Si la majorité des bibliothèques de l'échantillon offrent un abonnement gratuit, quatre continuent d'instaurer une tarification pour l'abonnement de tous ou de certains publics (adultes par exemple) ou pour l'emprunt de certains supports (audiovisuels notamment). Pourtant, dans le discours de trois de ces élus des villes résistant à la gratuité complète de l'abonnement, l'accessibilité financière est présentée comme une nécessité. Le Tableau 122 présente l'écart entre le discours des élus municipaux rencontrés et les pratiques de la bibliothèque relativement à la gratuité.

Tableau 122 – Cas où un écart sur la gratuité apparaît entre le discours de l' élu rencontré et les pratiques de la bibliothèque

Grandes villes (n=4)	Villes moyennes (n=4)	Petites villes (n=4)	Allocation par habitant < moyenne (n=6)	Allocation par habitant ≥ moyenne (n=6)	Élus (n=6)	Élues (n=6)
1	4	6	1, 4, 6		1	4, 6

Les répondants sont particulièrement sensibles à l'accessibilité financière (*cf.* 6.3.2.2), y compris pour ceux dont l'abonnement à la bibliothèque demeure payant. Cet

écart apparaît dans les villes dont l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque est inférieure à la moyenne provinciale. Est-ce à dire que les villes qui contribuent le moins au développement de la bibliothèque sont aussi celles qui tarifient les services? Ce serait à vérifier.

La problématique de la gratuité continue donc de se poser, même si le discours affiché par les élus municipaux rencontrés est très prometteur (*cf.* 6.3.2.2).

6.5.6 La conservation patrimoniale

Un élu municipal seulement a évoqué le rôle de conservation de la bibliothèque publique (ville 2). Mais pour la responsable de la bibliothèque, ce rôle incombe à la bibliothèque nationale. La conservation patrimoniale n'est donc apparemment pas une problématique répandue, opposant les professionnels aux élus municipaux.

6.5.7 Les publics à cibler

Dans un cas (ville 3), l'élu a rejeté comme publics cibles les analphabètes et les nouveaux arrivants, parce qu'ils sont trop peu nombreux dans sa ville. Or, la bibliothécaire aimerait au contraire créer des services précisément pour ces personnes-là. Il y a donc un écart entre le discours de l'élu et l'offre de service souhaitée par la bibliothécaire. Cette problématique des publics à cibler n'est pas récurrente, mais témoigne encore une fois de la vision limitée qu'ont les élus municipaux rencontrés des publics réels et potentiels des bibliothèques publiques (*cf.* 6.3.5).

6.5.8 L'accessibilité physique

Un élu a vanté l'accessibilité physique de la bibliothèque dans son discours tandis que la bibliothèque du centre-ville est située dans un bâtiment patrimonial dont l'accessibilité est problématique pour les personnes handicapées ou les personnes avec des

poussettes (ville 7). C'est un cas unique mais il témoigne de la méconnaissance du public handicapé déjà relevée au point 6.3.5.4.

6.5.9 Les espaces

Dans le cas de la ville 12, la responsable de la bibliothèque réclame un agrandissement des locaux tandis que l'élue rejette tout projet relatif aux espaces. C'est un cas unique dans l'échantillon puisque quasiment tous les autres cas ont agrandi ou vont agrandir ou réaménager les espaces de la bibliothèque (villes 1, 2, 3, 5, 6, 9, 10 et 11). Comme expliqué au point 6.1.3.1, les municipalités appuient généralement, mais pas toujours, les bibliothèques en termes de locaux.

6.5.10 Conclusion sur les écarts entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local

L'analyse a montré des écarts entre le discours des élus rencontrés et les pratiques des bibliothèques sur divers points isolés (le rôle de conservation, les publics à viser, l'accessibilité physique et l'agrandissement des locaux). Par contre, d'autres points d'écart sont apparus plus souvent entre le discours des élus municipaux et les pratiques des bibliothèques :

- (1) le principal écart entre le discours des élus rencontrés et les pratiques des bibliothèques concerne les animations. Les bibliothèques offrent ou programment des animations multiples en direction de divers publics, dans et hors-les-murs, tandis que les élus rencontrés ne connaissent bien souvent que les activités offertes aux enfants et dans la bibliothèque;
- (2) pour les élus rencontrés, la recherche d'information nécessite des ressources documentaires et des accès à Internet, tandis que plusieurs responsables de bibliothèque voudraient que la bibliothèque offre un service de référence;

- (3) les élus rencontrés ne reconnaissent pas toujours la qualité du personnel de la bibliothèque tandis que les responsables des bibliothèques réclament des ressources humaines qualifiées supplémentaires;
- (4) le discours des élus rencontrés prône l'accessibilité aux plus démunis mais quelques bibliothèques tarifent en partie leurs services;
- (5) quelques élus et leur responsable de la bibliothèque s'opposent quant à l'augmentation des heures d'ouverture.

Ces écarts témoignent des limites des connaissances des élus rencontrés quant aux pratiques des bibliothèques publiques (le rôle de la bibliothèque en tant que centre de référence, ses ressources humaines, son accessibilité et son offre de service). Ces limites montrent que les élus, des civils et non des professionnels, tout comme le public, ne sont tout simplement pas toujours au courant des pratiques des bibliothèques. Il y a donc lieu à amélioration sur ce point : mieux faire connaître la bibliothèque aux élus municipaux québécois.

6.6 Conclusion du chapitre 6

Dans cette recherche, l'échantillonnage recherchait une variation maximale des cas. Dans ce chapitre, les résultats ont été présentés de manière à montrer cette variabilité et les similarités sur chaque dimension du cadre conceptuel, à savoir les contextes, les élus, les thèmes et métaphores, les effets idéationnels et l'écart entre le discours des élus municipaux rencontrés et les pratiques des bibliothèques au plan local.

L'analyse croisée des données a permis de relever la variabilité des discours :

- (1) sur le plan contextuel : les allocations municipales par habitant octroyées aux bibliothèques publiques varient grandement;
- (2) sur le plan individuel : certains élus sont sensibles au partenariat et au réseautage des bibliothèques, d'autres à l'impact de la bibliothèque sur l'image de la ville, d'autres encore à la comparaison avec d'autres municipalités. Les sensibilités des élus se distinguent quelquefois selon qu'il s'agit d'élus ou d'élues;

- (3) sur le plan discursif : les élus se distinguent en fonction des valeurs qu'ils prônent : des valeurs humaines et sociales (comme le respect) ou des valeurs plus pragmatiques (comme le classement des documents);
- (4) sur le plan des effets idéationnels : rares sont les élus qui sont en demande par rapport aux activités offertes par la bibliothèque, et rares sont les élus qui débordent d'idées pour le développement des bibliothèques;
- (5) sur le plan des écarts entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques : certains élus ne connaissent pas les publics que la personne responsable de la bibliothèque tente de rejoindre, ni les problèmes que la bibliothèque rencontre quant à l'accessibilité physique des locaux ou les espaces disponibles.

L'analyse croisée des données a également permis de relever des récurrences quels que soient la taille des villes, leur allocation par habitant à la bibliothèque et le genre des élus :

- (1) sur le plan contextuel : la jeunesse des bibliothèques publiques au Québec, leur municipalisation récente, la portion congrue du personnel qualifié en bibliothèque, l'appui de la plupart des élus municipaux rencontrés en ce qui a trait au bâtiment bibliothèque. Les fusions municipales ont été l'occasion de créer des réseaux de bibliothèques ou de construire ou agrandir une bibliothèque;
- (2) sur le plan individuel : l'intérêt des élus rencontrés pour le développement des bibliothèques malgré une expérience personnelle limitée en matière de bibliothèque publique. De par leur mandat, les répondants ont été surpris ou tout au moins sensibilisés au développement de la bibliothèque et s'en sont fait une autre image. Ils sont particulièrement sensibles à la fréquentation de la bibliothèque;
- (3) sur le plan discursif : la majorité des élus rencontrés partage le goût de la lecture. Ils mettent de l'avant la qualité du service et l'accessibilité comme valeurs principales des bibliothèques publiques. Ils ont une vision traditionnelle de la bibliothèque dans laquelle la mission est éducative et culturelle. Ils ont également une vision passive de la bibliothèque dans laquelle les collections et le matériel suffisent à combler les besoins des citoyens. Les jeunes et les personnes âgées constituent les publics cibles prioritaires des bibliothèques publiques;

(4) sur le plan des effets idéationnels : les élus rencontrés se positionnent tantôt en tant que gestionnaires municipaux, tantôt en tant qu'utilisateur, tantôt en tant qu'individu. Ils n'imaginent pas le futur des bibliothèques autrement que par l'apport de ressources supplémentaires. Ils ont peu d'exigences et se questionnent peu sur le développement des bibliothèques publiques;

(5) sur le plan des écarts entre le discours des élus et les pratiques des bibliothèques, les élus rencontrés ne sont pas toujours au courant des activités offertes en bibliothèque ni des services que les professionnels voudraient créer. Ils ne reconnaissent pas toujours la qualification du personnel et son impact sur la qualité du service.

Dans le chapitre 7, une réponse aux questions de recherche est proposée à partir de ces résultats. Cette thèse est également positionnée dans la recherche en bibliothéconomie contemporaine.

7. Synthèse

L'analyse intra-site présentée dans le chapitre 5 a permis de comprendre chaque cas dans sa singularité. L'analyse croisée développée dans le chapitre 6 consistait à comparer ces cas sur chaque dimension du cadre conceptuel. Le discours des élus municipaux québécois a ainsi été examiné en tant que texte en fonction de son contexte social. Les effets idéationnels (c'est-à-dire les effets sur le sens) du discours des élus municipaux sur les missions des bibliothèques publiques ont été présentés. Le discours des élus a également été comparé à l'offre de service et aux ressources des bibliothèques au plan local. Il s'agit maintenant de faire la synthèse de ces résultats propres à l'échantillon restreint de cette recherche, de manière à atteindre le principal objectif de la recherche, qui est de comprendre le point de vue des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques autonomes, en comparaison avec les pratiques des bibliothèques publiques au plan local.

Dans ce chapitre, les contributions théoriques, méthodologiques et pratiques ainsi que les limites de la recherche sont également exposées. Enfin, les pistes de recherche sont proposées.

7.1 Réponse à la question de recherche 1

Pour répondre à la première question de recherche (Comment les missions des bibliothèques publiques autonomes sont-elles évoquées par les élus municipaux québécois?), il s'agit d'examiner le discours des élus municipaux rencontrés dans leur contexte.

Le discours des élus quant aux missions des bibliothèques publiques n'est pas uniforme, tout comme le discours des professionnels (Smith, 2008). Il y a des thèmes récurrents mais aussi de grandes différences. Le discours des élus est évidemment limité par rapport au discours officiel présenté au chapitre 2, avec un vocabulaire plus usuel,

puisque ce ne sont pas des professionnels ni des experts mais des personnes civiles élues pour gérer la municipalité et ses différents services.

La qualité du service, l'accessibilité et le goût de la lecture sont les valeurs récurrentes dans le discours des élus municipaux sur les missions des bibliothèques publiques. Ce sont précisément ces valeurs qui permettent aux élus d'affirmer leur intérêt pour la bibliothèque (puisque je les interroge sur ce point) et leur souci d'assurer la qualité et l'accessibilité de la bibliothèque au bénéfice des citoyens (ce pour quoi ils ont été élus). Les valeurs récurrentes dans le discours des élus municipaux sont donc les valeurs qui les servent directement dans l'entrevue :

- (1) les élus parlent de qualité du service, ce qui montre qu'ils ont leur rôle à cœur. Pour en témoigner, la qualité du service a été définie par les élus : elle est assurée principalement par les collections, le local et les animations, moindrement par le personnel de la bibliothèque. Or, les collections et le local sont précisément issus des ressources votées par le conseil municipal. Les ressources humaines sont également octroyées par la municipalité, mais les élus ne peuvent en disposer à leur guise (ils évoquent les syndicats), contrairement au vote du budget de fonctionnement de la bibliothèque. Quant aux animations, elles plaisent aux élus sans doute parce qu'elles font parler le public et les médias. Les animations sont reliées à la publicité de la bibliothèque et flattent les gestionnaires municipaux;
- (2) de la même manière, les élus font montre de leur souci quant à l'accessibilité des bibliothèques. L'accessibilité a également été définie par les élus en termes d'accessibilité financière et d'heures d'ouverture de la bibliothèque. L'accessibilité physique des locaux n'a pas été évoquée autrement que par le signalement d'une rampe d'accès extérieure et la présence ou non d'un ascenseur à l'intérieur de la bibliothèque quand elle est conçue sur plusieurs étages. Quant à l'accessibilité de la bibliothèque par le Web, elle n'a pas été évoquée. L'accessibilité de la bibliothèque se cantonne donc à l'accessibilité aux services *in situ*;
- (3) de même, les élus mettent de l'avant leur goût pour la lecture. Ils avaient sans doute intérêt à se montrer à leur avantage face à une chercheuse qui les questionne sur les bibliothèques.

On est donc loin de la panoplie des valeurs présentées dans le discours officiel. Toutefois, les trois valeurs récurrentes dans le discours des élus municipaux correspondent aux valeurs prioritaires des professionnels (Dole, Hurych & Koehler, 2000; Smith, 2008). Les valeurs des bibliothèques, dans le discours des élus, sont donc limitées en nombre mais convergent avec les valeurs mises de l'avant par les professionnels. De plus, si des valeurs n'ont été qu'à peine effleurées en entrevue, cela ne signifie pas pour autant que ces valeurs soient insignifiantes pour les élus. Elles ne leur sont peut-être tout simplement pas venues à l'esprit durant l'entrevue. Ces valeurs sont peut-être si évidentes pour les élus qu'ils n'en ont pas parlé. Par contre, deux types de discours se distinguent quant aux valeurs des bibliothèques publiques : 1) dans les quelques cas où les valeurs humaines et sociales sont évoquées, le discours des élus est basé essentiellement sur ces valeurs fondamentales. Les élus appuient leurs points de vue sur leurs convictions; 2) dans les cas où les valeurs humaines et sociales des bibliothèques ne sont pas évoquées, le discours des élus est alors basé sur la bibliothèque telle qu'ils la voient. Leur point de vue est alors construit à partir de leurs expériences limitées d'usagers de bibliothèque (*cf.* 6.2.1). Les valeurs constituent donc le point sensible dans la construction du point de vue des élus sur les missions des bibliothèques publiques.

Les cinq champs d'activité des bibliothèques publiques relevés dans la recension des écrits sont reconnus par les élus municipaux :

- (1) l'éducation est la mission première des bibliothèques publiques;
- (2) la culture est entendue au sens anthropologique du terme et au sens de culture générale;
- (3) l'information est vue comme une entité objective (un document ou le contenu d'un document);
- (4) la lecture est source de divertissement;
- (5) l'alphabétisation est reconnue mais à condition que la bibliothèque n'assume pas seule cette tâche. Toutefois, bien souvent les élus ne considèrent pas que leur ville soit concernée.

Les élus municipaux québécois ont donc un point de vue traditionnel sur les missions des bibliothèques publiques dans lequel l'éducation est prioritaire (Alstad &

Curry, 2003; Buschman, 2003; Crowley, 2005; McCabe, 2001b). Contrairement aux plaintes des professionnels québécois, la bibliothèque n'est pas un service de loisirs du point de vue des élus municipaux québécois (Baillargeon, 2002). Malgré le fait que les bibliothèques publiques soient souvent sous la supervision d'un service de loisirs ou d'un service communautaire dans les organigrammes municipaux (*cf.* 6.1.1), les élus positionnent la bibliothèque dans le champ culturel municipal. Peut-être la mise en place des politiques culturelles municipales a-t-elle été l'occasion de positionner les bibliothèques dans le champ culturel; dans l'échantillon, les élues des villes qui ont en projet une politique culturelle (villes 9 et 12) attendent précisément cette inscription de la bibliothèque dans la future politique. La bibliothèque publique québécoise a donc investi, par l'entremise des politiques culturelles locales, le champ culturel municipal; et les élus en charge du dossier bibliothèque s'en félicitent. Par contre, pour les élus municipaux, et malgré le contexte de la société d'information, l'information n'est pas un champ d'activité stratégique des bibliothèques. C'est sur ce point que les élus municipaux se différencient du public : l'enquête menée par OCLC auprès du public canadien (2005) montrait que 60% des répondants reconnaissait l'information comme le champ d'activité principal des bibliothèques publiques. Peut-être que les élus ne considèrent pas leur bibliothèque municipale dans un contexte global, celui de la société de l'information. À l'échelle provinciale voire locale dans laquelle les élus municipaux situent la bibliothèque, la recherche d'information paraît moins stratégique qu'il n'y paraît dans la littérature (Brophy, 2001; Harris, Hannah & Harris, 1998; Rubin, 2004). Il se peut que les élus, du fait de leur âge et de leur niveau d'étude, aient peine à imaginer la recherche d'information au cœur des activités professionnelles et autres. La fracture numérique touche aussi les élus municipaux québécois.

Ceux-ci évoquent les rôles que la bibliothèque publique peut jouer, principalement dans l'éducation, l'alphabétisation, le divertissement, la socialisation, la recherche d'information, et moindrement dans les débats sociaux, l'éveil à la lecture et la paix sociale. Mais ces rôles ne sont jamais déclinés en termes de services spécifiques à offrir, comme si la bibliothèque offrait les collections et les locaux qui permettraient à eux seuls de jouer ces rôles. Dans le discours des élus, la bibliothèque n'est pas proactive mais passive.

Les élus municipaux québécois parlent essentiellement des jeunes et des personnes âgées comme publics cibles des bibliothèques publiques. Les nouveaux arrivants intéressent également les élus municipaux québécois, mais ceux-ci ne voient pas toujours en quoi la bibliothèque publique peut aider ces nouveaux arrivants. Les personnes handicapées n'ont été mentionnées qu'exceptionnellement. Le public paraît donc peu diversifié dans le discours des élus municipaux québécois.

La figure 5 modélise le discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques.

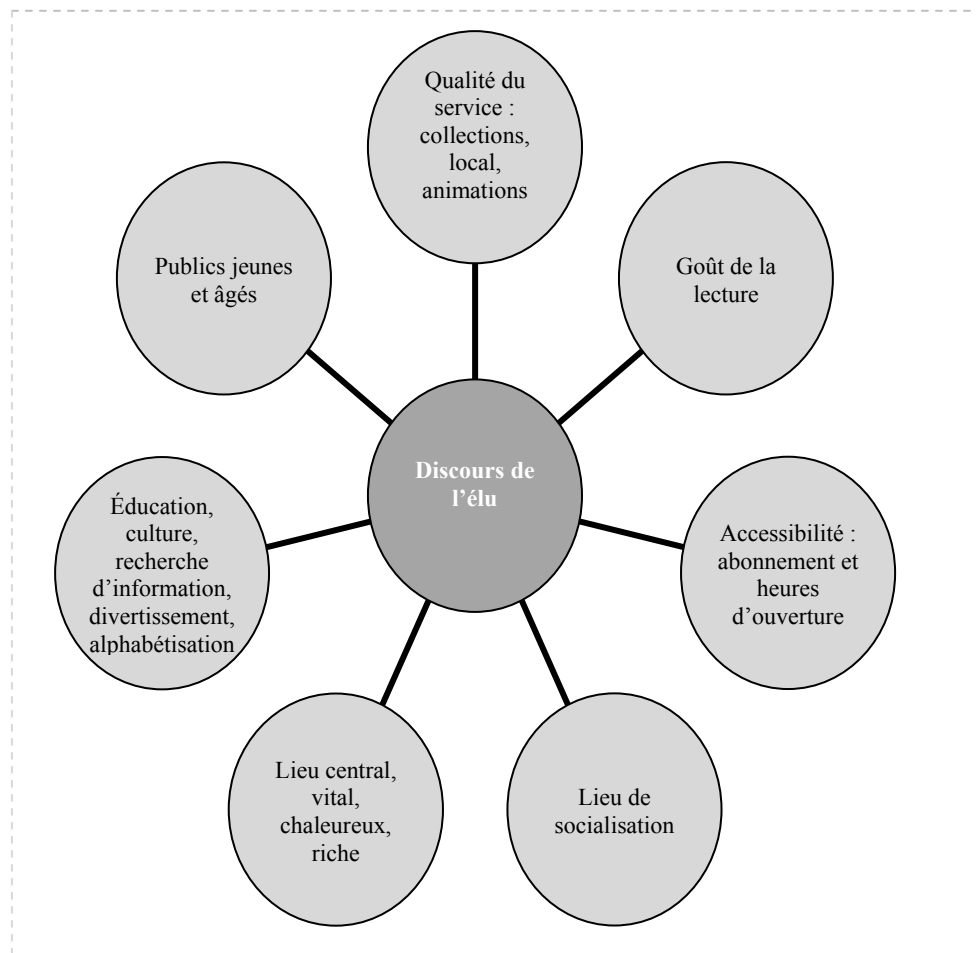


Figure 5 - Modèle de discours des élus municipaux sur les missions des bibliothèques publiques

Les multiples différences dans le discours de chacun des élus municipaux québécois participant à la recherche témoignent de l'importance du contexte (notamment l'allocation municipale par habitant octroyée à la bibliothèque), de l'histoire personnelle de l' élu, de ses convictions (notamment des valeurs) et du genre de l' élu dans la construction du point de vue. Il n'est donc pas étonnant que le discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques ne soit pas uniforme ni homogène en tous points. Je rappelle que le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques démontre lui-même des divergences notables chez les professionnels et les scientifiques (Smith, 2008).

Le vocabulaire utilisé par les élus municipaux pour évoquer les missions des bibliothèques publiques est un vocabulaire usuel. Les termes professionnels ne sont pas connus des élus municipaux (par exemple : « service de référence »). Ceux-ci puisent leur vocabulaire et métaphores dans les répertoires interprétatifs qu'ils ont constitués à partir de leur expérience personnelle qui n'est évidemment pas celle d'un professionnel. Ils usent peu de la métaphore pour offrir une image de la bibliothèque. Les rares métaphores utilisées présentent la bibliothèque comme un lieu central dans la ville, vital, chaleureux, qui regorge de trésors et permet de découvrir, de guider et de pénétrer le monde des connaissances. La bibliothèque est donc un lieu qui met à disposition des ressources, lesquelles sont consenties précisément par les élus municipaux.

7.2 Réponse à la question de recherche 2

La question 2 est la suivante : quels sont les effets idéationnels du discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques? Les effets idéationnels sont fonction de la distance entre l'auteur et son discours, les pris pour acquis, les incertitudes, les possibilités futures et les impératifs dans les discours.

Les élus municipaux québécois se positionnent tantôt en tant qu'élus, tantôt en tant qu'usagers réels ou imaginés de la bibliothèque, et tantôt en tant qu'individus. On a donc un discours à trois voix qui distinguent les thèmes qui révèlent les convictions personnelles de l'individu, les thèmes qui concernent la fonction de l' élu (la gestion de la municipalité

pour le bénéfice des citoyens) et les thèmes qui relèvent des usages réels ou des usages supposés de la bibliothèque. On peut ainsi placer les thèmes récurrents dans le discours des élus municipaux québécois selon ces trois voix (voir figure 6) :

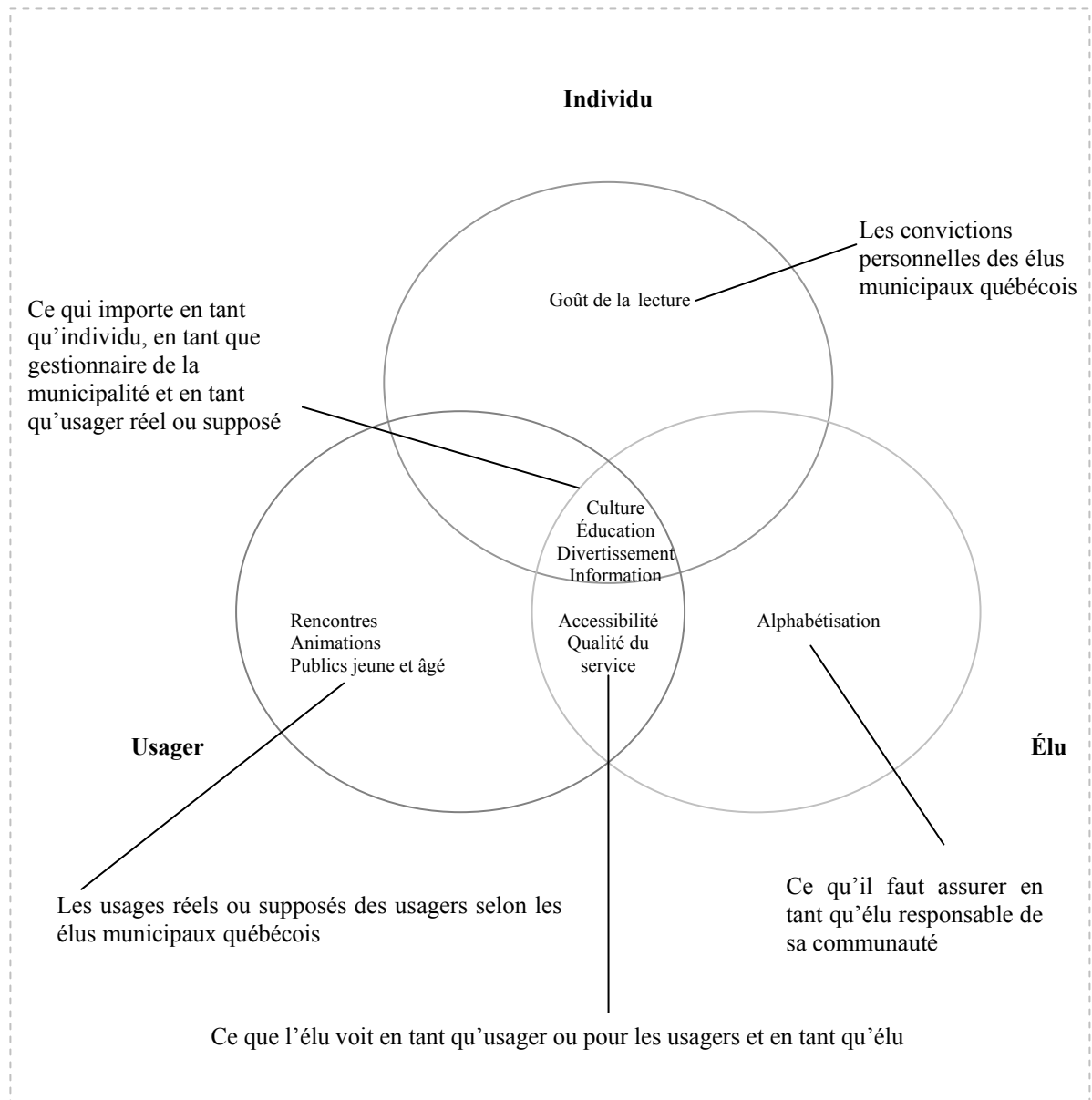


Figure 6 - Le discours à trois voix des élus municipaux québécois

- (1) le goût de la lecture est un goût personnel;
- (2) l'accessibilité et la qualité du service importent aux élus municipaux québécois à la fois à titre de gestionnaire de la municipalité et à titre d'utilisateur réel ou potentiel de la bibliothèque;
- (3) l'alphabétisation est reconnue par les élus municipaux québécois en tant que responsable de la communauté, mais ne concerne pas toujours leur ville;
- (4) la culture, l'éducation, l'information et le divertissement sont reconnus par les élus municipaux québécois à la fois en tant qu'individu, en tant que gestionnaire de la municipalité et en tant qu'utilisateur réel ou supposé de la bibliothèque;
- (5) la bibliothèque en tant que lieu de rencontre, les animations et les publics jeune et âgé sont considérés du point de vue de l' élu comme utilisateur réel ou supposé de la bibliothèque.

Outre leur fonction électorale et leurs convictions personnelles, les élus considèrent donc également la bibliothèque en tant qu'utilisateurs réels ou comme utilisateurs imaginaires. Aussi, les principaux pris pour acquis dans le discours des élus municipaux québécois concernent-ils les utilisateurs. Il y a dans le discours des élus municipaux québécois des évidences concernant les publics des bibliothèques. Cela rejoint l'analyse des thèmes qui a montré l'homogénéisation des publics dans le discours des élus municipaux québécois. Cette homogénéisation peut être due à des idées toutes faites chez les élus municipaux québécois.

Le succès des bibliothèques publiques est également pris pour acquis par les élus municipaux québécois. Ceux-ci se disent satisfaits de la bibliothèque; la fréquentation est pour eux un facteur d'influence primordial. Les élus étant satisfaits, ils ne remettent pas en cause la bibliothèque actuelle (ses ressources, ses services, ses résultats, ses publics), n'imaginent pas d'autres possibles, n'imposent pas d'impératifs aux bibliothèques publiques. Il s'agit là d'un effet de halo qui consiste à percevoir positivement une caractéristique d'une personne ou d'une collectivité que l'on juge préalablement de manière positive (Thorndike, 1920). Ainsi, les élus seraient satisfaits et, de ce fait, incapables de concevoir la bibliothèque autrement que ce qu'elle est présentement. Tout développement,

amélioration, questionnement des bibliothèques n'est pas même imaginable. La vue des élus municipaux québécois est donc courte, probablement celle d'un mandat au-delà duquel les élus hésitent à se projeter.

L'analyse du discours des élus municipaux québécois a relevé principalement, d'une part, des verbes d'état, des verbes analytiques ou descriptifs qui introduisent des pris pour acquis, et, d'autre part, des verbes évaluatifs ou énonciatifs qui soulignent la subjectivité du propos... mais pas de verbes d'action. La bibliothèque est mais ne fait pas. L'analyse a montré que les métaphores utilisées par les élus présentaient la bibliothèque comme un lieu offrant des ressources documentaires. De plus, l'analyse a montré que les rôles des bibliothèques publiques dans le discours des élus n'étaient pas déclinés en services à offrir. Les élus municipaux québécois ont donc une vision passive de la bibliothèque dans laquelle l'action du personnel est passée sous silence et où ce qui importe, ce sont les ressources que les élus mettent à disposition des bibliothèques, c'est-à-dire ce qui se voit et se comptabilise et dont ils se félicitent.

Le discours des élus municipaux québécois est donc construit à partir de leurs convictions personnelles, leur fonction élective et les usages réels ou supposés de la bibliothèque. Les publics font l'objet d'idées toutes faites. Le succès des bibliothèques est tel, selon les élus municipaux québécois, que les développements futurs, les réflexions, les injonctions à leur endroit sont absents de leur discours. Ce discours présente une image passive de la bibliothèque et non une image proactive.

7.3 Réponse à la question de recherche 3

La troisième question de recherche porte sur la présence d'un écart entre le discours des élus municipaux québécois et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local. Des écarts sont apparus à l'analyse, relativement à :

- (1) l'animation : les élus ne connaissent généralement que les animations offertes aux enfants et en bibliothèque, tandis que les bibliothèques offrent pour la plupart des activités pour tous les publics dans et hors-les-murs;

- (2) la recherche d'information : pour les élus, les usagers trouvent l'information dans les documents tandis que les professionnels voudraient pouvoir offrir un service de référence;
- (3) les ressources humaines de la bibliothèque : les élus ne considèrent pas tous le personnel comme un élément moteur de la qualité du service tandis que les professionnels réclament du personnel qualifié;
- (4) les élus prônent l'accessibilité de la bibliothèque pour tous, mais certains d'entre eux continuent de tarifier l'abonnement à la bibliothèque;
- (5) l'élargissement des heures d'ouverture de la bibliothèque est tantôt refusé par les élus municipaux, tantôt par le personnel des bibliothèques.

Les écarts entre le discours et les pratiques concernant les animations, la recherche d'information et les ressources humaines de la bibliothèque témoignent encore une fois de l'image passive de la bibliothèque qu'ont les élus. Les élus ne voient pas tous les services et toutes les activités qui sont offerts par les bibliothèques, si ce n'est la traditionnelle heure du conte et les visites scolaires de la bibliothèque. Ici encore, l'information réside dans les documents auxquels la bibliothèque donne accès. Mais l'aide à la recherche, la formation aux usagers, etc., cela ne leur est pas apparu utile. Les élus ne savent pas ce qu'est un service de référence, voire doutent de son utilité. Ils ne voient pas en quoi le personnel de la bibliothèque crée une valeur ajoutée aux collections et au matériel mis à disposition du public. L'action du personnel est absente du discours des élus municipaux, comme si les ressources matérielles et documentaires suffisaient à répondre aux besoins du public.

L'accessibilité de la bibliothèque pose problème dans la pratique, même si c'est une valeur récurrente dans le discours des élus municipaux québécois : la gratuité complète de l'abonnement n'est pas toujours assurée et les heures d'ouverture sont quelquefois restreintes par les élus, probablement pour éviter l'embauche de personnel supplémentaire. Donc, certains élus prônent l'accessibilité mais à condition qu'elle n'ait pas un coût.

Les écarts entre le discours des élus municipaux québécois et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local confortent les résultats présentés aux points antérieurs : l'information n'est pas un champ d'activité stratégique des bibliothèques selon

les élus; les ressources humaines ne sont pas le moteur des bibliothèques, l'accessibilité est importante pour les élus mais sa définition est problématique; les actions des bibliothèques ne sont pas connues des élus municipaux québécois.

7.4 Conclusion sur les réponses aux questions de recherche

Somme toute, les élus municipaux québécois ne se distinguent pas des élus norvégiens (Audunson, 2005) et australiens (Smith, 2004) : ils s'entendent pour considérer l'éducation, la culture, l'information et le divertissement comme les champs d'activité des bibliothèques et reconnaître celles-ci comme des services publics essentiels mais dont l'action est invisible. Or, les bibliothèques sont actives et proposent de multiples activités d'animation, de formation, d'aide aux différents publics. Le public en réclame même davantage (OCLC, 2005). Le point de vue des élus municipaux converge finalement avec le discours officiel, même s'il est limité sur les valeurs, les rôles et les publics, les élus n'étant pas des experts du domaine de la lecture publique. De plus, l'analyse a révélé un axe de différenciation des discours des élus municipaux québécois selon que l' élu base son discours sur l'utilisateur réel ou supposé ou bien sur ses convictions personnelles, ses valeurs.

Quatre conclusions sont tirées de l'analyse du discours des élus municipaux québécois relativement aux missions des bibliothèques publiques :

- (1) le point de vue de l' élu est construit à partir de son expérience d'individu, de responsable de la gestion municipale et d'utilisateur réel ou supposé;
- (2) la diversification des publics et des usages est méconnue des élus municipaux québécois;
- (3) les élus municipaux ont une image passive de la bibliothèque dans laquelle la bibliothèque met à disposition des ressources documentaires et matérielles suffisantes pour répondre aux besoins des citoyens, tandis que la médiation et l'action du personnel de la bibliothèque sont tues.
- (4) le point de vue des élus se situe sur le paradigme traditionnel des bibliothèques, sans pression de la société d'information, des nouvelles technologies et des nouveaux usages que ces dernières suscitent.

7.5 Contributions de la thèse

Les retombées de cette étude sont importantes pour les communautés scientifique et professionnelle spécialisées en bibliothéconomie, tant aux niveaux théorique, méthodologique que pratique.

7.5.1 Contributions théoriques

La recension des écrits a permis tout d'abord de mieux comprendre ce que recouvre le concept de mission. La première contribution de cette recherche est donc d'ordre terminologique : il s'agit de clarifier des concepts qui, le plus souvent, sont mélangés ou confondus dans la littérature en bibliothéconomie (mission, rôle, finalité, raison d'être).

La recension des écrits a permis également de dresser le portrait complexe des missions des bibliothèques publiques dans la littérature. À ma connaissance, un tel portrait n'avait pas encore été proposé. Celui-ci a été présenté au premier congrès de l'Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes (AIFBD) réunissant des chercheurs et des professionnels (Gazo, 2009) et a suscité un grand intérêt de la part des auditeurs.

De plus, la présente recherche a montré comment les missions des bibliothèques publiques sont évoquées en-dehors des milieux professionnels, par les élus municipaux québécois. Cette thèse a permis de modéliser le discours de l' élu municipal québécois. Le portrait des missions et de leurs multiples définitions n'en est que plus riche.

Cette recherche vient combler une lacune dans la littérature en bibliothéconomie. Hormis les quelques rapports statistiques remis à l'IFLA dans le cadre de la recherche internationale sur les attitudes des politiques par rapport aux bibliothèques publiques, les élus municipaux, pourtant directement liés à la gestion des bibliothèques publiques, n'étaient pas jusqu'ici au centre des préoccupations des chercheurs.

Un cadre conceptuel a été présenté dans cette étude à partir de la perspective de la construction sociale de la réalité et de diverses théories du discours. Ce cadre théorique

s'est affiné grâce à la recherche menée, notamment au niveau de l'expérience individuelle. La conceptualisation du discours à trois voix a permis de concevoir non plus le répondant comme une personne indivisible, mais comme un individu social qui tire de ses convictions et de ses expériences personnelles, professionnelles et autres, matière à bâtir son point de vue sur un sujet précis. Cette étude propose donc un cadre conceptuel novateur, basé sur des sciences sociales, qui peut être réutilisé en sciences de l'information et en bibliothéconomie pour appréhender le point de vue des individus, qu'ils soient élus, usagers ou non, ou professionnels.

Les résultats de cette recherche montrent que le contexte des bibliothèques publiques autonomes au Québec n'est pas aussi mauvais qu'il n'y paraît dans la littérature (Baillargeon, 2002; Baillargeon, 2005a; Lefebvre-Roux, 1993; Simon, 1994) : les élus municipaux établissent des liens directs avec les personnes responsables des bibliothèques malgré les organigrammes hiérarchiques; les élus municipaux investissent dans la construction de bibliothèques publiques; les fusions municipales peuvent permettre la formation de réseaux municipaux de bibliothèques; le fait que les élus municipaux n'aient pas tous fréquenté une bibliothèque publique étant plus jeunes ne les empêche pas de s'intéresser au développement des bibliothèques publiques. Cette thèse apporte donc une note d'optimisme dans la littérature sur les bibliothèques publiques autonomes québécoises.

7.5.2 Contributions méthodologiques

Un modèle d'analyse a été construit de manière à comprendre en profondeur les discours, mais aussi de manière à tenir compte de leurs contextes pour comprendre les différences, les modèles discursifs ainsi que les écarts entre ces discours et les pratiques professionnelles. L'analyse de discours a été ici conçue à partir des perspectives descriptives et critiques du discours. Ces deux perspectives se complètent et permettent d'obtenir des résultats robustes. L'analyse des données à partir de ce nouveau modèle est ainsi enrichie. Ce modèle d'analyse peut être réutilisé dans de futures recherches.

De plus, l'analyse de discours est encore très rare en sciences de l'information en général, et en bibliothéconomie en particulier. Cette thèse montre l'importance de comprendre le discours des personnes qui ont un rôle à jouer dans le développement des bibliothèques, que ce soit les élus municipaux, le personnel des bibliothèques, le public et les non-usagers.

7.5.3 Contributions pratiques

L'objectif 4 de la recherche consistait à susciter chez les participants et les lecteurs de cette thèse une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques. Les entrevues ont permis de poursuivre cet objectif auprès des répondants. À la fin de l'entrevue, les élus des villes 4, 5, 6, 7, 9, 11 et 12 ont apprécié les idées que mes questions avaient fait germer en eux. Par exemple, l'élue de la ville 4 a conclu : « *ça me permet des réflexions que je n'aurais peut-être pas faites* ». La première contribution pratique de cette thèse est donc d'avoir poussé les répondants à la réflexion quant aux missions des bibliothèques publiques.

Pour permettre de susciter davantage cette réflexion et de répondre aux quelques exigences des élus vis-à-vis des bibliothèques publiques on peut imaginer, à partir des résultats de cette thèse, diverses façons d'aider les élus à enrichir leurs points de vue sur les bibliothèques publiques, en utilisant leur vocabulaire, en s'adressant à eux comme des individus-usagers-élus, et en mettant l'accent sur les problématiques que l'analyse a soulevées. La seconde contribution pratique de cette thèse est d'avoir révélé les besoins exprimés par les élus en matière d'information sur les bibliothèques publiques et leurs points de vue sur les missions des bibliothèques publiques. À partir de ces résultats, je compte proposer des réponses adaptées aux élus municipaux québécois : il pourrait être question d'organiser une table ronde dans le cadre de l'Union des municipalités du Québec (UMQ) sur le thème des missions des bibliothèques publiques. Il serait aussi envisageable d'éditer un fascicule destiné aux élus municipaux québécois, présentant ce qu'ils devraient savoir sur les bibliothèques publiques (selon les professionnels des bibliothèques).

D'un autre côté, je proposerais trois pistes de travail aux professionnels des bibliothèques publiques québécoises pour communiquer avec les élus municipaux :

(1) Les élus se situent tantôt comme individus, tantôt comme élus, tantôt comme usagers. Il faut donc les interpeller de manière à faire vibrer la corde correspondante. Yzerbyt (1997) propose d'emprunter la voie des sentiments (s'adresser à l'individu), la voie des comportements (s'adresser à l'utilisateur) et la voie de la raison (s'adresser au gestionnaire) pour persuader le client (ici l' élu ou les élus). Pour ce faire, les professionnels ont intérêt à utiliser les méthodes du marketing relationnel qui vise à personnaliser le lien avec le client et baser la relation sur les valeurs à partager (puisque c'est précisément sur les valeurs que l'on distingue deux types de discours des élus) et la confiance (Hetzl, 2004).

(2) L'impact du personnel qualifié notamment au niveau du service à la clientèle n'est pas connu, donc n'est pas reconnu. C'est aux bibliothécaires de démontrer cet impact et de mesurer la valeur ajoutée à l'information offerte au public par la médiation du bibliothécaire (Durrance & Fisher, 2005; Elliott *et. al.*, 2007; Markless & Streatfield, 2006; Poll & Boekhorst, 2007).

(3) La bibliothèque a tout à gagner à viser les élus municipaux au même titre que les différents publics dans sa stratégie marketing (Kendrick, 2006). Les services et les publics sont méconnus par les élus municipaux. Les valeurs défendues par les bibliothèques publiques se limitent à l'accessibilité, la qualité du service et le goût de la lecture. L'action des bibliothécaires est invisible. Voilà les points sur lesquels baser une stratégie marketing, en ayant bien soin d'utiliser des métaphores qui reflètent une image active de la bibliothèque et d'éviter tout jargon professionnel.

Les contributions pratiques sont à développer à la fois auprès des élus municipaux québécois et des professionnels des bibliothèques publiques.

7.6 Limites de la recherche

Il me faut relever parallèlement un certain nombre de limites dans cette étude.

Premièrement, les répondants sont les personnes qui ont été choisies par le maire pour défendre le dossier de la bibliothèque au sein du conseil municipal. Ce sont donc *a priori* des élus convaincus de l'importance de la bibliothèque publique, ce qui n'est pas forcément le cas de leurs collègues du conseil municipal.

Deuxièmement, les documents colligés sont des documents publics qui résultent de multiples argumentations contradictoires de la part des membres du conseil municipal. Seuls ces documents officiels et finaux sont accessibles, mais ils taisent les débats qui les ont fait naître.

Troisièmement, seules les municipalités ayant une bibliothèque publique autonome forment la population de cette étude. Or, le monde des bibliothèques affiliées est tout aussi important dans une province où les petits villages sont nombreux et isolés sur le territoire. La problématique des missions des bibliothèques y est peut-être toute autre en raison de la proximité des citoyens et des élus, et en raison du travail des CRSBP pour ces municipalités.

Quatrièmement, le critère de distance par rapport à l'Université de Montréal dans le plan d'échantillonnage a un effet limitatif et biaisé puisque les municipalités considérées dans l'échantillon se situent dans les régions les plus peuplées du Québec, c'est-à-dire des municipalités qui ont pour modèle les grandes villes environnantes et l'image de la BAnQ.

Cinquièmement, l'analyse n'a pas été menée de manière complètement intuitive. La codification des données a été intuitive dans un premier temps. Mais au fur et à mesure que l'arbre de codage s'est développé, les concepts issus de la revue de la littérature et du cadre conceptuel se sont imposées pour définir les catégories de codage. Aussi la présentation des résultats et de l'analyse a-t-elle suivi ce schème préétabli. Pour autant, les termes propres aux répondants ont été conservés. L'analyse est donc davantage confirmatoire qu'exploratoire.

Sixièmement, l'entrevue permet d'aller chercher les idées, les opinions, les croyances, les valeurs des répondants, ou tout du moins celles qui leur viennent à l'esprit

pendant l'entrevue. Il serait illusoire de croire avoir fait le tour des points de vue des répondants grâce à un guide d'entrevue.

Enfin, l'analyse qui a été faite sur un petit échantillon offre les résultats pour cet échantillon. Les élus parlaient en leur nom propre, comme demandé dans l'entrevue. Les résultats ne sont pas généralisables. Des explications possibles de certains résultats ont été proposées mais demandent à être vérifiées dans de futures recherches.

7.7 Conclusion du chapitre 7 : les pistes de recherche

En fonction des résultats de l'analyse et de leurs limites, je propose plusieurs pistes de recherche :

- (1) Les résultats obtenus dans cette étude ne peuvent être généralisés. Une enquête par questionnaire permettrait de vérifier si les résultats de cette thèse peuvent être étendus au niveau du Québec et dans les municipalités de moins de 5 000 habitants qui ont ou non une bibliothèque affiliée.
- (2) L'analyse croisée a montré à quelques reprises des différences entre le discours masculin (davantage porté sur l'information et plus ouvert au futur, par exemple) et le discours féminin (davantage sensible au partenariat et réseautage, à l'alphabétisation et au public jeune, par exemple). La différenciation des discours en fonction du genre des personnes est de plus en plus utilisée en sciences politiques (Bargel, Fassin & Latté, 2007; Belloubet-Frier, 1997; Lévêque, 2005; Mossus-Lavau & Kervasdoué, 1997). Ce pourrait être un axe de recherche complémentaire sur les élus municipaux quant aux bibliothèques publiques.
- (3) Du fait du mode de collecte des données, les valeurs fondamentales mises de l'avant dans le discours officiel sont quasi-absentes du discours des élus municipaux rencontrés. Avec des questions ouvertes comme celles du guide d'entrevue utilisé dans cette recherche, les valeurs fondamentales pour les professionnels des bibliothèques, que sont la démocratie et la liberté intellectuelle, ne sont pas mentionnées par les élus municipaux québécois. Mais

s'ils avaient eu une liste de valeurs à cocher, il y a des chances pour que les élus municipaux québécois aient opté pour ces valeurs fondamentales. Aussi, une étude plus approfondie des valeurs des bibliothèques selon les élus pourrait apporter un éclairage sur ces valeurs qui, dans cette thèse, apparaissent limitées.

(4) Il est apparu dans l'analyse du discours de quelques élus municipaux québécois la valeur de la qualité de la langue. Cette valeur n'apparaît jamais dans le discours officiel. Aussi, serait-il intéressant d'explorer la place de la bibliothèque publique dans la politique linguistique au Québec.

(5) Dans l'échantillon, 2 bibliothèques publiques sur 12 étaient dirigées par un conseil d'administration. Mittermeyer (1987a; 1987b; 1994) a étudié les points forts et les points faibles des deux possibles statuts de la bibliothèque dans la ville. Mais le point de vue des élus municipaux qui siègent dans un conseil d'administration de bibliothèque est peut-être différent de celui des élus municipaux dont la bibliothèque publique relève directement de la Ville. Ce serait à creuser.

(6) L'analyse a évoqué les impacts des fusions municipales sur le fonctionnement des bibliothèques publiques québécoises. Il serait intéressant de comparer les points de vue des professionnels aux points de vue des élus municipaux à ce sujet.

(7) Cette recherche s'est intéressée aux élus responsables du dossier bibliothèque par le biais d'une commission ou un comité municipal. Or, certains se sont dits isolés au sein des conseils municipaux. Il serait donc intéressant de connaître la place de la bibliothèque dans le conseil municipal et la position de l' élu responsable du dossier bibliothèque dans les débats du conseil relatifs à la bibliothèque.

(8) Dans cette étude, plusieurs facteurs d'influence ont été repérés dans le discours des élus municipaux québécois. L'analyse des facteurs d'influence, des sources de données et des informations retenues pour appuyer la prise de décision du conseil municipal pourrait être enrichissante, tant au niveau scientifique que pratique.

- (9) Une enquête de satisfaction des élus municipaux relativement à la gestion du dossier bibliothèque permettrait de mesurer l'intérêt des élus pour ce dossier, intérêt généralement mis en doute par les professionnels des bibliothèques (Baillargeon, 2002).

8. Conclusion générale

Dans cette thèse, la problématique de recherche a été construite dans le premier chapitre autour de trois axes : 1) la légitimité des bibliothèques publiques remise en cause par la société de l'information; 2) la multiplicité des textes officiels concernant les missions des bibliothèques publiques et leur manque de définition de ces missions, et 3) la tutelle directe des municipalités pour une majorité de bibliothèques publiques autonomes québécoises. Dès lors, l'objectif principal de cette recherche était de comprendre, à travers le discours, le point de vue des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques autonomes ainsi que l'écart entre ce discours et les pratiques des bibliothèques publiques au plan local.

Dans le second chapitre, la recension des écrits avait pour objectif de dresser, à travers la littérature, le portrait d'une part, des missions des bibliothèques publiques et, d'autre part, des élus municipaux québécois vis-à-vis des bibliothèques publiques. Cette recension a permis de voir toute la complexité et la richesse des missions des bibliothèques publiques, qui d'ailleurs ne font pas l'unanimité chez les professionnels. Elle a également permis de distinguer les rôles et responsabilités des élus municipaux quant aux bibliothèques publiques.

À partir de la théorie de la construction sociale de la réalité et des théories descriptives et critiques du discours, un cadre conceptuel a été présenté dans le troisième chapitre, de manière à étudier non seulement les discours dans leur dimension textuelle, mais aussi à contextualiser ces discours et analyser leurs effets sur la réalité. Le cadre conceptuel comporte ainsi quatre dimensions : la dimension personnelle caractérise l' élu, la dimension textuelle des discours comporte les thèmes et métaphores employés; la dimension contextuelle situe ces discours dans leur contexte de production et leur contexte d'interprétation; la dimension sociale comprend le contexte organisationnel des discours, leur contexte historique et social, leurs effets sur le sens et la comparaison avec les pratiques des bibliothèques.

La méthodologie a été détaillée dans le quatrième chapitre. La stratégie de recherche adoptée est une étude de cas multiples visant une analyse en profondeur de chaque cas et une analyse transversale inter-cas. Au nombre de 12, les cas (municipalités) ont été sélectionnés en fonction de deux critères de variation (la taille de la municipalité et le budget annuel alloué par les municipalités aux bibliothèques) et un critère discriminant (la distance des cas par rapport à l'Université de Montréal). Des entrevues ont été menées auprès des élus municipaux présidant la commission ou le comité dont dépendent les bibliothèques publiques. Avec les politiques culturelles municipales, elles ont fait l'objet d'une analyse de discours. Les entrevues auprès des responsables des bibliothèques et la documentation pertinente ont fait l'objet d'une analyse de contenu.

La description des 12 cas a été exposée dans le cinquième chapitre afin de voir la variabilité des cas selon les contextes et les élus et de préparer l'analyse croisée des données présentée dans le chapitre 6. L'analyse transversale a ainsi révélé la grande variabilité des discours, mais aussi un modèle discursif qui, s'il est limité par rapport au discours officiel, converge avec le point de vue des professionnels et du public sur les missions des bibliothèques publiques.

Le chapitre 7 a permis de répondre aux questions de recherche. L'analyse a révélé un axe de différenciation des discours des élus municipaux québécois selon que le discours s'appuie sur des valeurs fondamentales ou sur des usages réels ou supposés de la bibliothèque. Dans le premier cas, l' élu voit au-delà de la bibliothèque présente; dans le second cas, le discours s'appuie sur des constats limités. L'analyse a également soulevé une quadruple problématique du point de vue des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques :

(1) l' élu, outre ses responsabilités de gestionnaire de la municipalité, est aussi un individu avec des convictions personnelles et une expérience personnelle par rapport à la bibliothèque. Il offre donc un point de vue construit sur trois voix qui lui sont propres. La problématique est la suivante : le professionnel ne doit pas seulement convaincre l' élu qui détient le pouvoir de décision, mais aussi l'individu et l'usager (réel ou supposé) qu'est aussi l' élu;

- (2) les élus municipaux québécois ont une vision homogène et tronquée des publics réels et potentiels des bibliothèques publiques. La problématique consiste à changer cette vision basée sur des pris pour acquis, à élargir les perspectives des élus;
- (3) les élus municipaux québécois ont une image passive de la bibliothèque dans laquelle l'action et la médiation du personnel de la bibliothèque est invisible. La problématique réside dans l'évaluation et le marketing des services offerts pour rendre visible à la fois le personnel de la bibliothèque et les services qu'il offre;
- (4) les élus municipaux québécois partagent un point de vue traditionnel de la bibliothèque qui omet le contexte de la société de l'information.

Dans le chapitre 7, les contributions de la thèse sur les plans théorique, méthodologique et pratique ont été exposées, ainsi que les limites et les pistes de recherche.

Pour terminer, je rappellerais que les élus municipaux québécois se sont montrés curieux d'en savoir plus sur les missions des bibliothèques publiques. De mon côté, je veux en savoir plus sur eux et approfondir mes recherches dans cette voie.

Bibliographie

Sauf avis contraire, toutes les adresses URL sont valides le 25 mai 2009.

- Abid, Abdelaziz, & Thierry Giappiconi. 1995. La révision du Manifeste de l'Unesco sur les bibliothèques publiques. *Bulletin des bibliothèques de France* 40 (4): 8-14.
- Ackoff, Russel L. 1987. Mission Statements. *Planning Review* 15 (4): 30-31.
- Agre, Phil. 1997. The End of Information & the Future of Libraries. *Progressive Librarian* (12/13): 1-6.
- ALA [American Library Association]. 1999. *Guidelines for Library Services to Older Adults*. URL: <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/olos/outreachresource/docs/elderly.pdf>.
- _____. 2000. *Information Literacy Competencies: Standards for Higher Education*. URL: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/informationliteracycompetency.cfm>.
- _____. 2004. *Core Values on Librarianship*. URL: <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/corevaluesstatement/corevalues.cfm>.
- _____. 2005. *Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- _____. 2006. *@ your Library: Attitudes Toward Public Libraries Survey 2006*. URL: <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/ors/reports/2006KRCReport.pdf>.
- Alfino, Mark, & Linda Pierce. 2001. The Social Nature of Information. *Library Trends* 49 (3): 471-85.
- Alstad, Colleen, & Ann Curry. 2003. Public Space, Public Discourse, and Public Libraries. *Libres* 13 (1). URL: http://libres.curtin.edu.au/libres13n1/pub_space.htm.

- Alvesson, Mats, & Dan Karreman. 2000. Varieties of Discourse: On the Study of Organizations through Discourse Analysis. *Human Relations* 53 (9): 1125-49.
- Analoui, Farhad, & Azhdar Karami. 2002. CEOs and Development of the Meaningful Mission Statement. *Corporate Governance* 2 (3): 13-20.
- Anderson, Judith A. 2000. *Explanatory Roles of Mission and Culture: Organizational Effectiveness in Tennessee's Community Colleges*. Doctor of Education Degree. University of Memphis. Memphis (Tenn.).
- Aristote. 1960. Rhetoric. Dans *The Rhetoric of Aristotle: An Expanded Translation with Supplementary Examples for Students of Composition and Public Speaking*, de Lane Cooper, 1-253. New York: Appleton Century Crofts.
- Arot, Dominique. 2000. Les valeurs professionnelles du bibliothécaire. *Bulletin des bibliothèques de France* 45 (1): 33-41.
- ASTED [Association pour l'Avancement des Sciences et des Techniques de la Documentation]. 1996. *Pour des bibliothèques québécoises de qualité : Guide à l'usage des bibliothèques publiques*. Montréal (Québec): ASTED.
- Audunson, Ragnar. 2005. How do Politicians and Central Decision-Makers View Public Libraries? The Case of Norway. *IFLA Journal* 31 (2): 174-82.
- Audunson, Ragnar, *et al.* 2000. Millennium Project Research Agenda: Management of Libraries and Information Centers. *Library Quarterly* 70 (3): VII-XVII.
- Ayers, D. Franklin. 2005. Neoliberal Ideology in Community College Mission Statements: A Critical Discourse Analysis. *The Review of Higher Education* 28 (4): 527-49.
- Baillargeon, Jean-Paul. 2002. Bibliothèques publiques, gestionnaires et élus municipaux. *Documentation et bibliothèques* 48 (2): 37-40.
- _____. 2004a. Bibliothèques publiques et développement culturel : Quelle culture? *Loisir et société – Leisure and society* 27 (2) : 459-67.

- Baillargeon, Jean-Paul. 2004b. Introduction. Dans *Bibliothèques publiques et transmission de la culture à l'orée du XXI^e siècle : Actes du colloque tenu à la bibliothèque Gabrielle-Roy les 5 et 6 mai 2003 à l'occasion du 30^e anniversaire de fondation de l'ASTED et du 20^e anniversaire de l'inauguration de la bibliothèque Gabrielle-Roy*, 1-14. Montréal (Québec): IQRC, ASTED, Presses de l'Université Laval.
- _____. 2005a. La bibliothèque publique : La plus mal connue de nos institutions culturelles. Dans *Annuaire du Québec 2005 : Toute l'année politique, sociale et culturelle*, 364-69. [s.l.]: Fides.
- _____. 2005b. Les bibliothèques publiques et la Révolution tranquille au Québec. *Bulletin des bibliothèques de France* 50 (1): 5-12.
- _____. 2007. *Plaidoyer pour une bibliothèque publique culturelle*. Montréal (Québec): ASTED.
- Bakhtine, Mikhaïl. 1984. Les genres du discours. Dans *Esthétique de la création verbale*, 263-308. Paris: Gallimard.
- Bangert, Stephanie Rogers. 1997. Values in College and University Library Mission Statements: A Search for Distinctive Beliefs, Meaning, and Organizational Culture. *Advances in Librarianship* 21: 91-106.
- _____. 2003. Thinking Boldly! College and University Library Mission Statements as Road Signs to the Future. URL: <http://www.ala.org/ala/acrlbucket/nashville1997pap/bangert.htm>. (Page Web consultée le 4 avril 2008).
- Bardin, Laurence. 1996. *L'analyse de contenu*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Bargel, Lucie, Éric Fassin & Stéphane Latté. 2007. Usages sociologiques et usages sociaux du genre : Le travail des interprétations. *Sociétés et représentations* 24 (2) : 59-77.
- Baribeau, Colette. 2005. Le journal de bord du chercheur. *Recherches qualitatives* Hors série 2: 98-114.

- Bart, Christopher K. 1997. Mission possible. *CaMagazine* (Septembre): 35-37. URL: http://www.camagazine.com/multimedia/CAMagazine/Library/FR/1997/Sep//f_d4.pdf.
- _____. 1998. Les enjeux de l'énoncé de mission. *CaMagazine* (Mars): 31-33. URL: http://www.camagazine.com/multimedia/CAMagazine/Library/FR/1998/Mar//f_d3.pdf.
- _____. 2001. Measuring the Mission Effect in Human Intellectual Capital. *Journal of Intellectual Capital* 2 (3): 320-30.
- Bart, Christopher K., & Nick Bontis. 2003. Distinguishing Between the Board and Management in Company Mission: Implications for Corporate Governance. *Journal of Intellectual Capital* 4 (3): 361-81.
- Bart, Christopher K., Nick Bontis, & Simon Taggar. 2001. A Model of the Impact of Mission Statements on Firm Performance. *Management Decision* 39 (1): 19-35.
- Bartkus, Barbara R., Myron Glassman, & R. Bruce McAfee. 2004. A Comparison of the Quality of European, Japanese and U.S. Mission Statements: A Content Analysis. *European Management Journal* 22 (4): 393-401.
- Baumard, Philippe. 1997. *Constructivisme et processus de la recherche : L'émergence d'une « posture » épistémologique chez le chercheur*. URL: http://www.iae-aix.com/fileadmin/files/cerog/cv/baumard/pages/constructivisme_recherche.pdf.
- Belkin, Nicholas J. 1978. Information Concepts for Information Science. *Journal of Documentation* 34 (1): 55-85.
- Belkin, Nicholas J., & Stephen E. Robertson. 1976. Information Science and the Phenomenon of Information. *Journal of the American Society for Information Science* 27 (4): 197-204.
- Bell, Daniel. 1976. *Vers la société post-industrielle*. Paris: Robert Laffont.
- Belloubet-Frier, Nicole. 1997. Sont-elles différentes? *Pouvoirs* 82: 59-75.
- Benbasat, Izak, David K. Goldstein & Melissa Mead. 1987. The Case Research Strategy in Studies of Information Systems. *MIS Quarterly* 11 (3): 369-87.

- Bentley, Madeleine. 2006. Best Practice or Selling Out? *Public Library Journal* 21 (3): 25-26.
- Berger, Peter, & Thomas Luckmann. 1966. *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Garden City (New-York): Doubleday.
- Bergeron, Pierre. 2001. L'élaboration des objectifs. Dans *La gestion dynamique : Concepts, méthodes et applications*, 214-27. Boucherville (Québec): Gaëtan Morin.
- Bertrand, Anne-Marie. 1995. *Bibliothèques territoriales : Identité et environnement*. Paris: Éditions du CNFPT.
- _____. 1999. *Les villes et leurs bibliothèques : Légitimer et décider, 1945-1985*. Paris: Le Cercle de la librairie.
- _____. 2002. *Les bibliothèques municipales : Enjeux culturels, sociaux, politiques*. Paris: Le Cercle de la librairie.
- Bibliothèque et Archives Canada. 1997. *Les nouveaux rôles des bibliothèques publiques*. URL: <http://epe.lac-bac.gc.ca/100/202/301/librarynet-ef/20-10-2004/f/apropos/cantley/#nouvroles>.
- Birchall, Alexander John. 1990. The Public Library, Adult Literacy and Basic Skills. *Information and Library Manager* 9 (1): 4-10.
- Bissonnette, Lise. 2004. Le rôle essentiel de la bibliothèque publique : La transmission de la culture. Dans *Bibliothèques publiques et transmission de la culture à l'orée du XXI^e siècle : Actes du colloque tenu à la bibliothèque Gabrielle-Roy les 5 et 6 mai 2003 à l'occasion du 30^e anniversaire de fondation de l'ASTED et du 20^e anniversaire de l'inauguration de la bibliothèque Gabrielle-Roy*, sous la direction de Jean-Paul Baillargeon, 209-17. Montréal (Québec): IQRC, ASTED, Presses de l'Université Laval.
- Blanchet, Alain. 1998. Interviewer. Dans *Les techniques d'enquête en sciences sociales : Observer, interviewer, questionner*, de Alain Blanchet, Rodolphe Ghiglione, Jean Massonnat & Alain Trognon, 81-126. Paris: Dunod.
- Blommaert, Jan. 2001. Context is/as Critique. *Critique of Anthropology* 21 (1): 13-32.

- Blommaert, Jan, & Chris Bulcaen. 2000. Critical Discourse Analysis. *Annual Review of Anthropology* 29: 447-66.
- Boisvert, Denis. 1993. La spécificité des bibliothèques publiques du Québec. *Documentation et bibliothèques* 39 (4): 191-96.
- _____. 2000. La location de best-sellers dans les bibliothèques publiques du Québec contribue-t-elle vraiment à affaiblir la chaîne du livre? *Défi* 2 (2). URL : <http://www.bpq.org/RevueDEFI/2-2/President.html> (Page Web consultée le 27 avril 2004).
- Borgman, Christine L. 2000. Whither, or Wither, Libraries? Dans *From Gutenberg to the Global Information Infrastructure: Access to Information in the Networked World*, 169-208. Cambridge (Massachusetts): MIT Press.
- Bouquin-Keller, Hélène. 2003. Les langues dites d'immigration dans les bibliothèques municipales françaises. *Bulletin des bibliothèques de France* 48 (5): 34-40.
- Bouthillier, France. 1995. Des idéologies et une culture : La signification sociale des bibliothèques publiques. *Documentation et bibliothèques* 41 (4): 205-16.
- _____. 1996. *The Meaning of Service: An Ethnographic Study of a Public Library in Quebec*. Ph. D., University of Toronto. Toronto (Ont.).
- _____. 1997. Le service et sa signification dans une bibliothèque publique du Québec. *Documentation et bibliothèques* 43 (3): 115-23.
- Boutin, Gérald. 2000. *L'entretien de recherche qualitatif*. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Boyatzis, Richard E. 1998. *Transforming Qualitative Information: Thematic Analysis and Code Development*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Brault, Jean-Rémi, éd. 1992. *Les bibliothèques, une question de culture! Mémoires présentés à la Commission de la culture*. Montréal (Québec): ASTED.
- Braun, Linda W. 2002. *Teens.library: Developing Internet Services for Young Adults*. Chicago (Ill.): American Library Association.

- Brookes, Bertram C. 1980. The Foundations of Information Science: Part I. Philosophical Aspects. *Journal of Information Science* 2: 125-33.
- Brophy, Peter. 2001. *The Library in the Twenty-First Century: New Services for the Information Age*. London: Library Association.
- Brophy, Peter, & Alan McDougall. 2000. Lifelong Learning and Libraries. *The New Review of Libraries and Lifelong Learning* 1: 3-17.
- Bruner, Jérôme. 1991...*Car la culture donne forme à l'esprit : De la révolution cognitive à la psychologie culturelle*. Paris: Eshel.
- Bucholtz, Mary. 2000. The Politics of Transcription. *Journal of Pragmatics* 32 (10): 1439-65.
- Buckland, Michael. 1991. Information as Thing. *Journal of the American Society for Information Science* 42 (5): 351-60.
- Budd, John M. 1995. An Epistemological Foundation for Library and Information Science. *Library Quarterly* 65 (3): 295-318.
- Bundy, Alan. 2005. Community Critical: Australian Public Libraries Serving Seniors. *Australasian Public Libraries and Information Science* 18 (4): 158-69.
- Burr, Vivien. 2004. Constructivism. Dans *The Sage Encyclopaedia of Social Science Research Methods*, édité par M. Lewis-Beck, A. Bryman et T.F. Liao, 185-86. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Buschman, John. 2003. *Dismantling the Public Sphere: Situating and Sustaining Librarianship in the Age of the New Public Philosophy*. Westport (Conn.): Libraries Unlimited.
- Byars, Lloyd L., & Thomas C. Neil. 1987. Organizational Philosophy and Mission Statements. *Planning Review* 15 (4): 32-35.
- Calixto, J.A. 2001. *The Educational Roles of Public Libraries in Portugal: Political and Professional Perceptions*. Ph.D., University of Sheffield. Sheffield (Royaume-Uni).
- Campbell, Andrew. 1989. Does your Organization Need a Mission? *Leadership & Organizational Development Journal* 10 (3): 3-9.

- Campbell, Andrew, Marion Devine, & David Young. 1992. *Du projet d'entreprise à l'engagement personnel : Le sens de la mission*. Paris: Éditions d'organisation.
- Campbell, Andrew & Sally Yeung. 1991a. Brief Case: Mission, Vision and Strategic Intent. *Long Range Planning* 24 (4): 145-47.
- _____. 1991b. Creating a Sense of Mission. *Long Range Planning* 24 (4): 10-20.
- Cañedo Andalia, Rubén. 2003. Análisis del conocimiento, la información y la comunicación como categorías reflejas en el marco de la ciencia. *ACIMED* 11 (4). URL: <http://eprints.rclis.org/archive/00001769/01/analisis.pdf>.
- Capurro, Rafael, & Birger Hjørland. 2003. The Concept of Information. *Annual Review of Information Science and Technology* 37 (8): 343-411.
- Castells, Manuel. 1998. *La société en réseaux : L'ère de l'information*. Paris: Fayard.
- _____. 1999. *Fin de millénaire*. Paris: Fayard.
- Charbonnel, Nanine. 1999. Métaphore et philosophie moderne. Dans *La métaphore entre philosophie et rhétorique*, édité par Nanine Charbonnel & Georges Kleiber, 32-61. Paris: Presses Universitaires de France.
- Charreire, Sandra, & Isabelle Huault. 2001. Le constructivisme dans la pratique de recherche : Une évaluation à partir de seize thèses de doctorat. *Finance Contrôle Stratégie* 4 (3): 31-55.
- Chowdhury, Gobinda, Alan Poulter, & David McMenemy. 2006. At the Sharp End Public Library 2.0: Towards a New Mission for Public Libraries as a « Network of Community Knowledge ». *Online Information Review* 30 (4): 454-60.
- Cochran, Craig. 2003. Deciding What's Important. Dans *The Continual Improvement Process: From Strategy to the Bottom Line*, 5-30. Chico (Calif.): Paton Press.
- Collins, James C., & Jerry I. Porras. 1991. Organizational Vision and Visionary Organizations. *California Management Review* 34 (1): 30-52.
- Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec. 1987. *Les bibliothèques publiques, une responsabilité à partager : Rapport de la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec*. Québec (Québec) : La Commission.

- Côté, Marcel. 2002. La stratégie, maillon central de la chaîne fins-moyens. Dans *La gestion stratégique : Une approche fondamentale*, 39-60. Boucherville (Québec): Gaëtan Morin.
- Courdesses, Lucile. 1971. Blum et Thorez en mai 1936 : Analyses d'énoncés. *Langue française* 9 : 22-33.
- Crépeau, Isabelle. 1999. La législation des bibliothèques publiques du Québec à travers l'histoire : Essai de synthèse. *Documentation et bibliothèques* 45 (1): 25-33.
- Crotty, Michael. 1998. *The Foundations of Social Research: Meaning and Perspective in the Research Process*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Crowley, Bill. 2005. Save Professionalism. *Library Journal* 130 (14): 46-48.
- Cunningham, Andrew. 2004. Global and Local Support Dimensions for Emerging Community Languages. *Australasian Public Libraries and Information Science* 17 (3): 113-24.
- Daft, Richard L. 1995. Strategic Management and Organizational Effectiveness. Dans *Organization Theory and Design*, 5th ed., 41-76. New York: West Pub Co.
- David, Forest R., & Fred R. David. 2003. It's Time to Redraft Your Mission Statement. *Journal of Business Strategy* 24 (1): 11-14.
- David, Fred R. 1989. How Companies Define their Missions? *Long Range Planning* 22 (1): 90-97.
- Delamont, Sara, & Paul Atkinson. 2004. Qualitative Research and the Postmodern Turn. Dans *Handbook of Data Analysis*, sous la direction de M. Hardy & Alan Bryman, 667-81. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Denton, D. Keith. 2001. Mission Statements Miss the Point. *Leadership & Organization Development Journal* 22 (7): 309-14.
- Détrie, Catherine. 2001. *Du sens dans le processus métaphorique*. Paris: Honoré Champion.

- Dole, Wanda V., Jikta M. Hurych, & Wallace C. Koehler. 2000. Values for Librarians in the Information Age: An Expanded Examination. *Library Management* 21 (6): 285-97.
- Dollot, Louis. 1996. *Culture individuelle et culture de masse*. 6^e éd. Paris: Presses Universitaires de France.
- Drucker, Peter Ferdinand. 1990. *Managing the Non-Profit Organization: Practices and Principles*. New York: Harper Collins.
- Du Mont, Rosemary Ruhig, Lois Buttlar & William Caynon. 1994. The Context of Multiculturalism. Dans *Multiculturalism in Libraries*, 5-74. Westport (Conn.): Greenwood Press.
- Ducrot, Oswald. 1972. *Dire et ne pas dire : Principes de sémantique linguistique*. Paris: Hermann.
- _____. 1984. *Le dire et le dit*. Paris: Les éditions de Minuit.
- Duncan, W. Jack, Peter M. Ginter, & W. Keith Kreidel. 1994. A Sense of Direction in Public Organizations: An Analysis of Mission Statements in State Health Departments. *Administration & Society* 26 (1): 11-27.
- Durian, David. 2002. Corpus-Based Text Analysis from a Qualitative Perspective: A Closer Look at N'Vivo. *Style* 36 (4): 728-42.
- Durrance, Joan C., & Karen E. Fisher. 2005. *How Libraries and Librarians Help: A Guide to Identifying User-Centered Outcomes*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- Egan, Kieran. 1992. The Roles of Schools: the Place of Education. *Teachers College Record* 93 (4): 641-55.
- Eisenhardt, Kathleen M. 1989. Building Theories from Case Study Research. *Academy of Management Review* 14 (4): 532-50.
- Ekman, Maud. 1999. *Rejoindre les utilisateurs d'origine multiculturelle dans les bibliothèques : Quelques réflexions et exemples suédois*. URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/008-106f.htm>.

- Elliott, Donald S., Glen E. Holt, Sterling W. Hayden & Leslie Edmonds Holt. 2007. *Measuring Your Library's Value: How to Do a Cost-Benefit Analysis for Your Public Library*. Chicago (Illinois): American Library Association.
- Ershova, T.V., Yuri Hohlov, & IFLA [International Federation of Library Associations and institutions]. 2002. *Libraries in the Information Society*. München (Allemagne): Saur.
- Fairclough, Norman. 1992. *Discourse and Social Change*. Cambridge (Massachusetts): Polity Press.
- Ferguson, Jessame, *et. al.* 2002. Building a Digital Library in Support of Distance Learning. *Journal of Library Administration* 37 (3/4): 317-31.
- Fetzer, Anita. 2004. Context and Contexts. Dans *Recontextualizing Context: Grammaticality Meets Appropriateness*, 2-12. Philadelphie (Penn.): John Benjamins.
- Finks, Lee w. 1989. Values without Shame. *American Libraries* 20 (4): 252-56.
- Fitzgibbons, Shirley A. 2000. *Libraries and Literacy: A Preliminary Survey of the Literature*. URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla66/papers/122-139e.htm>.
- Fleissner, Peter, & Wolfgang Hofkirchner. 1996. Emergent Information: Towards a Unified Information Theory. *BioSystems* 2/3 (38): 243-48.
- Fortin, Fabienne. 1996. *Le processus de la recherche : De la conception à la réalisation*. Mont-Royal (Québec): Décarie.
- Foucault, Michel. 1969. *L'archéologie du savoir*. Paris: Gallimard.
- Fournier, Marie-Hélène, & Stéphanie Gagnon. 2000. Alphabétisation et bibliothèques publiques : Trois niveaux d'intervention possibles. *Documentation et bibliothèques* 46 (2): 85-93.
- Froehlich, Thomas J. 2000. Intellectual Freedom, Ethical Deliberation and Codes of Ethics. *IFLA Journal* 26 (4): 264-72.
- Gagnon, Gilbert. 1985. La politique d'aide au développement des bibliothèques publiques du Québec (1960-1985). *Documentation et bibliothèques* 31 (1): 9-25.

- Gagnon, Pierre. 1996. *Le loisir et la municipalité : L'heure des choix*. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Gagnon, Yves-C. 2005. *L'étude de cas comme méthode de recherche : Guide de réalisation*. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Gallichan, Gilles. 1992. Les bibliothèques publiques au temps d'Honoré Mercier. *Documentation et bibliothèques* 38 (4): 181-86.
- Gauthier, Anne & Myrtille Roy-Valex. 2004. Une application locale de la politique culturelle : Les ententes de développement culturel entre les municipalités et le ministère de la Culture et des Communications du Québec. *Loisir et société – Leisure and Society* 27 (2): 355-79.
- Gazo, Dominique. 2005. Les missions des bibliothèques publiques selon l'UNESCO : Comment les définir ? *Documentation et bibliothèques* 51 (4): 261-69.
- _____. 2009. Le discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques : Une revue de littérature. Dans *Actes du premier congrès de l'Association Internationale Francophone des Bibliothécaires et Documentalistes, Montréal 3-6 août 2008*, sous la direction de Dominique Gazo et Réjean Savard, 263-78. Montréal (Québec) : AIFBD.
- Gazo, Dominique, & Réjean Savard. 2005. La recherche sur les bibliothèques publiques vue à travers les thèses du monde anglo-saxon. *Bulletin des bibliothèques de France* 50 (2): 7-15.
- Giappiconi, Thierry, & Pierre Carbone. 1997. *Management des bibliothèques : Programmer, organiser, conduire et évaluer la politique documentaire et les services des bibliothèques de service public*. Paris: Le Cercle de la librairie.
- Goett, Pamela. 1997. Mission Impossible. *Journal of Business Strategy* 18 (1): 2.
- Gohier, Christiane. 2004. De la démarcation entre critères d'ordre scientifique et d'ordre éthique en recherche interprétative. *Recherches qualitatives* 24: 3-17. URL: <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Textes/24gohier.pdf>.

- Gomez Hernandez, José. 1998. Legitimación y funciones de la biblioteca en el contexto de la sociedad digital. *Scire* 4 (2): 63-77.
- Gorman, Michael. 1995. Five New Laws of Librarianship. *American Libraries* 26 (8): 784-85.
- _____. 2000. *Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- _____. 2001. Values for Human-to-Human Reference. *Library Trends* 50 (2): 168-82.
- Grandmont, Gérald. 2004. Premiers effets de la politique de la lecture et du livre. Dans *Bibliothèques publiques et transmission de la culture à l'orée du XXI^e siècle : Actes du colloque tenu à la bibliothèque Gabrielle-Roy les 5 et 6 mai 2003 à l'occasion du 30^e anniversaire de la fondation de l'ASTED et du 20^e anniversaire de l'inauguration de la bibliothèque Gabrielle-Roy*, sous la direction de Jean-Paul Baillargeon, 89-96. Montréal (Québec): IQRC, ASTED, Presses de l'Université Laval.
- Grant, David, Tom Keenoy, & Cliff Oswick. 2001. Organizational Discourse: Key Contributions and Challenges. *International Studies of Management and Organizations* 31 (3): 5-24.
- Gravel, Robert J. 1999. Le système municipal québécois. Dans *Les institutions administratives locales et régionales au Québec : Structures et fonctions*, 1-54. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Groupe de bibliothécaires de la région de Québec. 2004. Fusions et défusions municipales : Nouvelle ville et service amélioré de lecture publique. *Documentation et bibliothèques* 50 (2): 143-44.
- Gross, Valerie J. 2005. A+ Partners in Education: Linking Libraries to Education for a Flourishing Future. *Public Libraries* 44 (4): 217-22.
- Guba, Egon G., & Yvonna S. Lincoln. 2005. Paradigmatic Controversies, Contradictions, and Emerging Confluences. Dans *Handbook of Qualitative Research*, 3rd ed., sous la direction de Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, 191-215. Thousand Oaks (Calif.): Sage.

- Habermas, Jürgen. 1992. *L'espace public: Archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise*. Paris: Payot.
- Hafner, Arthur W., & Jennifer Sterling-Folker. 1993. Democratic Ideals and the American Public Library. Dans *Democracy and the Public Library: Essays on Fundamental Issues*, sous la direction de Arthur W. Hafner, 9-43. Westport (Conn.): Greenwood Press.
- Haggström, Britt Marie. 2002. Bibliothèques publiques scandinaves et formation tout au long de la vie. *Bulletin des bibliothèques de France* 47 (3): 32-35.
- Hamel, Jacques. 2000. À propos de l'échantillon : De l'utilité de quelques mises au point. *Recherches qualitatives* 21 : 3-20. URL : http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Textes_PDF/21Hamel.pdf.
- Hammersley, Martyn. 1997. On the Foundations of Critical Discourse Analysis. *Language & Communications* 17 (3): 237-48.
- Hardy, Cynthia. 2001. Researching Organizational Discourse. *International Studies of Management and Organizations* 31 (3): 25-47.
- Hardy, Cynthia, Ian Palmer & Nelson Philipps. 2000. Discourse as a Strategic Resource. *Human relations* 53 (9): 1227-48.
- Harris, Michael H. 1976. Public Libraries and the Decline of the Democratic Dogma. *Library Journal* 101 (19): 2225-30.
- Harris, Michael H., Stan A. Hannah, & Pamela C. Harris. 1998. *Into the Future: The Foundations of Library and Information Services in the Post-Industrial Era*. 2nd ed. Greenwich (Connecticut): Ablex Pub.
- Hartel, Jenna. 2003. The Serious Leisure Frontier in Library and Information Science: Hobby Domains. *Knowledge Organization* 30 (3/4): 228-38.
- Hausman, Carl. 2006. A Review of Prominent Theories of Metaphor and Metaphorical Reference Revisited. *Semiotica* 161 (1/4): 213-30.
- Hayes, E., & A. Morris. 2005. Leisure Role of Public Libraries: User Views. *Journal of Librarianship and Information Science* 37 (3): 131-39.

- Hemmel, Ethel, William James Wilson & Revision Committee of the Public Library Association. 1998. *Planning For Results: A Public Library Transformation Process: The Guidebook*. Chicago (Ill.): American Public Library.
- Henry, Albert. 1971. *Métonymie et métaphore*. Paris: Klincksieck.
- Heracleous, Loizos Th. 2004. Interpretivist Approaches to Organizational Discourse. Dans *The Sage Handbook of Organizational Discourse*, sous la direction de David Grant, Cynthia Hardy, Cliff Oswick, & Linda Putman, 175-92. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- _____. 2006. *Discourse, Interpretation, Organization*. New York: Cambridge University Press.
- Heracleous, Loizos, & Michael Barrett. 2001. Organizational Change as Discourse: Communicative Actions and Deep Structures in the Context of Information Technology Implementation. *Academy of Management Journal* 44 (4): 755-78.
- Hernon, Peter, & Ellen Altman. 1998. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Consumers*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- Hetzel, Patrick. 2004. *Le marketing relationnel*. Paris: Presses Universitaires de France.
- Hill, Robert C., & Michael Levenhagen. 1995. Metaphors and Mental Models: Sensemaking and Sensegiving in Innovative and Entrepreneurial Activities. *Journal of Management* 21 (6): 1057-74.
- Hjørland, Birger. 2000. Documents, Memory Institutions and Information Science. *Journal of Documentation* 56 (1): 27-41.
- Holt, Glen E. 1996. On Becoming Essential: An Agenda for Quality in Twenty-First Century Public Libraries. *Library Trends* 44 (3): 545-71.
- Honnold, Rosemary, & Saralyn A. Mesaros. 2004. *Serving Seniors: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York: Neal-Schuman.
- Hu, Chengren. 1996. *Network Literacy: New Tasks for Librarians on User Education*. URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla62/62-huch.htm>.

- Hymes, Dell. 1986. Models of Interaction of Language and Social Life. Dans *Directions in Sociolinguistics: The Ethnography of Communication*, sous la direction de John J. Gumperz & Dell Hymes, 35-71. New York: Basil Blackwell.
- IFLA [International Federation of Library Associations and institutions]. [s.d.]. *Statuts de l'IFLA*. URL: <http://www.ifla.org.sg/III/IFLAstatutes-revision-proposal-text-fr.pdf>.
- _____. 1998. *Les communautés multiculturelles : Directives pour les bibliothèques*. URL: <http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-f.htm>.
- _____. 2000. Revision of IFLA's Guidelines for Public Libraries. URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/proj/gpl.htm>.
- _____. 2001. *Les services de la bibliothèque publique : Principes directeurs de l'IFLA/UNESCO*. URL: <http://www.ifla.org/VII/s8/news/pg01-f.pdf>.
- _____. 2002. Project: *Public Library Politics: A Transnational Evaluative Survey of National Policy Makers' Attitude to, Perceptions of, the Role, Value, and Impact of Public Library Services*. URL: http://www.ifla.org/VII/s24/proj/s24-Political_Représentations.pdf.
- _____. 2003. *Guidelines for Children's Libraries Services*. URL: <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/ChildrensGuidelines.pdf>.
- _____. 2005a. *Manifeste d'Alexandrie sur les bibliothèques, la société de l'information en action*. URL: <http://www.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-fr.html>.
- _____. 2005b. *La Proclamation d'Alexandrie sur la maîtrise de l'information et l'apprentissage tout au long de la vie*. URL: <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-fr.html>.
- _____. 2008. *Guidelines for Library Services for Young Adults*. URL: <http://www.ifla.org/VII/s10/pubs/Profrep107.pdf>.
- Ikoja-Odongo, J.R. 2003. *Public Library Politics: The Ugandan Perspective*. URL: <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/171e-Ikoja-Odongo.pdf>.
- Ingwersen, Peter. 1992. Information and Information Science in Context. *Libri* 42 (2): 99-135.

- Institut de la statistique du Québec. 2007. *Le Québec chiffres en main : Édition 2007*.
URL: http://www.stat.gouv.qc.ca/publications/referenc/pdf2007/qcem2007_fr.pdf.
- Ireland, R. Duane, & Michael A. Hitt. 1992. Mission Statements: Importance, Challenge, and Recommendations for Development. *Business Horizons* 35 (3): 34-42.
- Jackson, Margaret. 1993. *Literacy*. London: David Fulton Publishers.
- Janik, Sophie. 1997. *Place aux personnes handicapées dans nos bibliothèques*. Drummondville (Québec): Office des personnes handicapées du Québec; Montréal (Québec): ASTED.
- Jenks, Chris. 2005. *Culture*. 2nd ed. New York: Routledge.
- Johnston, Scott D. 2000. Rethinking Privacy in the Public Library. *International Information & Library Review* 32 (3/4): 509-17.
- Jones, Patrick. 2002. *New Directions for Library Service to Young Adults*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- Jönsson-Lanevska, Yelena. 2005. The Gate to Understanding: Swedish Libraries and Immigrants. *New Library World* 106 (1210/1211): 128-40.
- Jordan, Janis Evelyn. 1997. *In Support of Learning: Mission of Community College Library/Learning Resource Centers*. Ph. D. Indiana University. Bloomington (Indiana).
- Kando, Noriko. 1994. Information Concepts Re-examined. *International Forum of Information and Documentation* 19 (2): 20-24.
- Kann-Christensen, Nanna, & Niels Ole Pors. 2004. The Legitimacy of Public Libraries: Cross-Pressures and Change Processes. *New Library World* 105 (1204/1205): 330-36.
- Kaye, David. 1995. The Nature of Information. *Library Review* 44 (8): 37-48.
- Kendall, Margaret. 1996. Public Library Services for Older Adults. *Library Review* 45 (1): 16-29.

- Kendall, Margaret. 2000. Lifelong Learning through Computer-Mediated Communication: Potential Roles for UK Public Libraries. *New Review of Libraries and Lifelong Learning* 1: 81-99.
- Kendrick, Terry. 2006. *Developing Strategic Marketing Plans that Really Work: A Toolkit for Public Libraries*. London: Facet Publishing.
- Kerbrat-Orecchioni, Catherine. 1986. *L'implicite*. Paris: Armand Colin.
- _____. 1996. Texte et contexte. Dans *Contexte(s)*, édité par Patrick Schmoll, 39-60. Strasbourg (France): Landisco, Université des Sciences Humaines.
- Kerslake, E., & M. Kinnell. 1998a. Public Libraries, Public Interest and the Information Society: Theoretical Issues in the Social Impact of Public Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science* 30 (3): 159-67.
- _____. 1998b. Reviewing the Literature on Public Libraries and Social Inclusion. *Libri* 48 (1): 1-12.
- Kincheloe, Joe L. & Pater MacLaren. 2000. Rethinking Critical Theory and Qualitative Research. Dans *Handbook of Qualitative Research*, 2nd ed., sous la direction de Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, 279-313. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- King, William R. & David I. Cleland. 1978. Establishing Organizational Missions and Objectives. Dans *Strategic Planning and Policy*, 142-62. Toronto (Ont.): Van Nostrand Reinhold Company.
- Kintzler, Catherine. 1987. *Condorcet: L'instruction publique et la naissance du citoyen*. Paris: Le Seuil.
- Kirk, Wendy, David McMenemy, & Alan Poulter. 2004. Family Learning Services in UK Public Libraries: An Investigation of Current Provision and Ongoing Development. *New Library World* 105 (1200/1201): 176-83.
- Kistner, W. 1990. Libraries: Purveyors of Information or of Knowledge? *South African Journal of Library and Information Science* 58 (3): 237-40.
- Klauber, Julie. 1996. An Enabling Collection for People with Disabilities. *Library Journal* 121 (6): 53-56.

- Klauber, Julie. 1998. Living Well with a Disability: How Libraries Can Help. *American Libraries* 29 (10): 52-55.
- Kleiman, Allan M. 1995. The Aging Agenda: Redefining Library Services for a Graying Population. *Library Journal* 120 (7): 32-34.
- Klemm, Mary, Stueart Sanderson, & George Luffman. 1991. Mission Statements: Selling Corporate Values to Employees. *Long Range Planning* 24 (3): 73-78.
- Koehler, Wallace C. 2003. Professional Values and Ethics as Defined by "The LIS Discipline". *Journal of Education for Library and Information Science* 44 (2): 99-119.
- Koehler, Wallace C., Jikta M. Hurych, Wanda D. Dole, & Joanna Wall. 2000. Ethical Values of Information and Library Professionals: An Expanded Analysis. *International Information & Library Review* 32 (3/4): 485-507.
- Koepp, Donald William. 1967. *Decision Making for the Public Library Function of Municipal Government*. Ph. D. University of California. Berkeley (Calif.).
- Krohe, James. 1995. Do You Really Need a Mission Statement? *Across the Board* 32 (7): 16-21.
- Kruk, Miroslav. 1998. Death of the Public Library: From "People's University" to "Public-Sector Leisure Centre". *Australian Library Journal* 47 (2): 157-67.
- _____. 2003. Truth and Libraries. *The Australian Library Journal* 52 (3): 229-38.
- Kupiec, Anne. 1999. Éléments de réflexion pour une déontologie professionnelle. *Bulletin des bibliothèques de France* 44 (4): 8-12.
- L'Écuyer, René. 1987. L'analyse de contenu : Notion et étapes. Dans *Les méthodes de recherche qualitatives*, sous la direction de J.-P. Deslauriers, 49-65. Sillery (Québec): Presses de l'Université du Québec.

- La Durantaye, Michel de. 2001. *Les politiques culturelles municipales au Québec : Les communautés locales et régionales et le sentiment d'appartenance dans un contexte de globalisation : Prepared for Table d'hôte on Building Sustainable Communities: Culture and Social Cohesion*. Canadian Heritage. URL: <http://www.cultureandcommunities.ca/downloads/de-la-Durantaye-2001.pdf>.
- _____. 2002. Municipal Cultural Policies in Quebec. *Canadian Journal of Communication* 27: 305-13.
- La Durantaye, Michel de, & Nancy Duxbury. 2004. Le développement culturel dans les villes : Lier la recherche, la planification et la pratique. *Loisir et société – Society and Leisure* 27 (2): 309-17.
- Laborit, Louise, & Florian Dubois. 1983. Les bibliothèques publiques trois ans après le Plan Vaugeois. *Argus* 13 (3/4): 69-73.
- Ladhari, Riadh, & Miguel Morales. 2008. Perceived Service Quality, Perceived Value and Recommendation: A Study among Canadian Public Library Users. *Library Management* 29 (4/5): 352-66.
- Lajeunesse, Marcel. 2004. La lecture publique au Québec au XX^e siècle (1900-1960). Dans *Lecture publique et culture au Québec : XIX^e et XX^e siècles*. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec, 217-34.
- _____. 2005. Le financement des bibliothèques publiques du Québec depuis 1960. *Argus* 34 (3): 11-18.
- Lakoff, George, & Mark Johnson. 1980. *Metaphors We Live by*. Chicago (Illinois): University of Chicago Press.
- Lamizet, Bernard, & Ahmed Silem. 1997. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris: Ellipses.
- Landry, Réjean. 1997. L'analyse de contenu. Dans *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*, sous la direction de Benoît Gauthier, 329-56. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Lapadat, Judith C. 2000. Problematizing Transcription: Purpose, Paradigm and Quality. *International Journal of Social Research Methodology* 3 (3): 203-19.

- Lapadat, Judith C., & Anne C. Lindsay. 1998. *Examining Transcription: A Theory-Laden Methodology*. URL: <http://www.indiana.edu/~educy520/readings/lapadat98.pdf>.
- Laperrière, Anne. 1997. Les critères de scientificité des méthodes qualitatives. Dans *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, du Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, 365-89. Boucherville (Québec): Gaëtan Morin.
- Larkin-Lieffers, Patricia A. 2000. The Older Adults and Public Library Computer Technology: A Pilot Study in a Canadian Setting. *Libri* 50 (4): 225-34.
- Lauzon, Ghislaine. 1995. Conséquences de la tarification de l'abonnement. *Défi*: 37-38.
- Lavoie, Sylvain. 2000. Tarification jeunesse dans les bibliothèques publiques du Québec : ticket modérateur vers l'alphabétisme? *Défi* 2 (1). URL: <http://www.bpq.org/RevueDEFI/2-1/tarification.html> (Page Web consultée le 27 avril 2004).
- Lawson, Karen. 2004. Libraries in the USA as Traditional and Virtual "Third Places". *New Library World* 105 (1198/1199): 125-30.
- Le Guern, Michel. 1973. *Sémantique de la métaphore et de la métonymie*. Paris: Larousse.
- Le Moigne, Jean-Louis. 1994. *Le constructivisme. Tome 1. Les fondements*. Paris: ESF.
- Lefebvre-Roux, Maud. 1993. Les bibliothèques : Pourquoi pas la fierté de nos élus? *Documentation et bibliothèques* 39 (4): 213-14.
- Lessard-Hébert, Michelle, Gérald Boutin, & Gabriel Goyette. 1995. *La recherche qualitative : Fondements et pratiques*. 2^e éd. Montréal (Québec): Éditions Nouvelles.
- Leuthesser, Lance, & Chiranjeev Kohli. 1997. Corporate Identity: The Role of Mission Statements. *Business Horizons* 40 (3): 59-66.
- Lévêque, Sandrine. 2005. La féminité « dépassée »? Usages et non-usages du genre dans les professions de foi des candidat(e)s parisien(ne)s aux élections législatives de 2002. *Revue française de science politique* 55(3) : 501-20.

- Lincoln, Yvonna S. & Egon G. Guba. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Beverly Hills (Calif.): Sage.
- Line, Maurice. 2000. Les bibliothèques dans une économie de l'information : Des bastions de la liberté d'information et de culture. *Bulletin des bibliothèques de France* 45 (2): 17-25.
- Lux, Julie. 2002. Le journal municipal : Recul du politique et affirmation de la communauté. *Communication et langages* 133 (3): 110-22. URL: http://www.armand-colin.com/download_pdf.php?idd=0&cr=2&idr=18&idart=167.
- Maingueneau, Dominique. 1996. Contexte et scénographie. Dans *Contexte(s)*, sous la direction de Patrick Schmoll, 185-98. Strasbourg (France): Landisco, Université des Sciences Humaines.
- Manning, Kathleen. 1997. Authenticity in Constructivist Inquiry: Methodological Considerations without Prescription. *Qualitative Inquiry* 3 (1): 93-115.
- March, James G., & Johan P. Olsen. 1976. *Ambiguity and Choice in Organizations*. Bergen (Norvège): Universitetsforlaget.
- Marcoux, Elizabeth L., 2001. Information Literacy for the Twenty-First Century Citizen. Dans *Libraries & Democracy: The Cornerstones of Liberty*, sous la direction de Nancy Kranich, 71-80. [Chicago (Illinois)]: American Library Association.
- Markless, Sharon, & David Streatfield. 2006. *Evaluating the Impact of Your Library*. London: Facet Publishing.
- Martín Rojo, Luisa. 2001. New Developments in Discourse Analysis: Discourse as Social Practice. *Folia Linguistica* 35 (132): 41-78.
- Matte, Pierre. 1987. Bibliothèques publiques et conseil d'administration. *Documentation et bibliothèques* 33 (2): 45-49.
- McCabe, Ronald B. 2001a. Civic Librarianship. Dans *Libraries & Democracy: The Cornerstones of Liberty*, sous la direction de Nancy Kranich, 60-69. Chicago (Ill.): American Library Association.

- McCabe, Ronald B. 2001b. *Civic Librarianship: Renewing the Social Mission of the Public Library*. Lanham (Maryland): Scarecrow Press.
- McClure, Charles R. 1994. Network Literacy: A Role for Libraries. *Information Technology and Libraries* 13 (2): 115-25.
- McClure, Charles R. *et al.* 1987. *Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures*. Chicago (Il.): American Library Association.
- McCook, Kathleen de la Peña. 2001. Poverty, Democracy, and Public Libraries. Dans *Libraries & Democracy: The Cornerstones of Liberty*, sous la direction de Nancy Kranich, 28-46. Chicago (Ill.): American Library Association.
- McKee, Bob. 1987. *Public Libraries – Into the 1990?* Newcastle-under-Lyme (Royaume-Uni): Association of Assistant Librarians.
- McLean, Neil. 2002. Information Futures: Professional Issues. *The Australian Library Journal* 51 (4): 295-302.
- Menou, Michel J. 1995. The Impact of Information II: Concepts of Information and Its Value. *Information Processing & Management* 31 (4): 479-90.
- Metropolitan Cooperative Library System. 1999. *Public Perception of Public Libraries*. URL: <http://www.library.ca.gov/lds/docs/METAsummary09-99.pdf>.
- Meyer, John W., & W. Richard Scott. 1983. Centralization and the Legitimacy Problems of Local Government. Dans *Organizational Environments: Ritual and Rationality*, 199-215. Beverly Hills (Calif.): Sage.
- Miles, Matthew B., & A. Michael Huberman. 2003. *Analyse des données qualitatives*. Paris: De Boeck Université.
- Mintzberg, Henry. 2004. L'idéologie et l'organisation missionnaire. Dans *Le Management: Voyager au centre des organisations*, 389-414. Paris: Éditions d'organisation.
- Mittermeyer, Diane. 1987a. Le conseil d'administration des bibliothèques publiques : Ses avantages et ses inconvénients. *Défi* 2 (2): 7.
- _____. 1987 b. Le conseil d'administration des bibliothèques publiques : Ses avantages et ses inconvénients (2^e Partie). *Défi* 2 (3): 8-9.

- Mittermeyer, Diane. 1988. Le développement des bibliothèques publiques du Québec : Un pas en avant, deux pas en arrière. *Argus* 17 (2): 37-46.
- _____. 1989. La bibliothèque publique et le milieu municipal. Partie 1: La représentation de l'administration municipale. *Documentation et bibliothèques* 35 (4): 145-61.
- _____. 1991. La bibliothèque publique et le milieu municipal. Partie 2: Représentation et support financier. *Documentation et bibliothèques* 37 (1): 5-21.
- _____. 1994. Public Libraries without Autonomous Boards: What the Evidence Shows (A Matter of Filter and Noise). *Canadian Journal of Information and Library Science – Revue canadienne des sciences de l'information et de bibliothéconomie* 19 (2): 23-39.
- Moreau, Brigitte. 2009. Adolescence, lecture et bibliothèques publiques. *Documentation et bibliothèques* 55 (1): 19-27.
- Mossus-Lavau, Janine & Anne de Kervasdoué. 1997. Où la politique au féminin a ses préoccupations propres. Dans *Les femmes ne sont pas des hommes comme les autres*, 155-80. Paris : Odile Jacob.
- Mucchielli, Alex. 2004. Constructivisme (paradigme). Dans *Dictionnaire des méthodes qualitatives en sciences humaines et sociales*, 30-35. Paris: Armand Colin.
- _____. 2005. *Étude des communications : Approche par la contextualisation*. Paris: Armand Colin.
- Muddiman, David. 1990. Towards a Definition of Public Library Purpose. *Public Library Journal* 5 (4): 90-94.
- _____. 1999. Towards a Postmodern Context for Information and Library Education. *Education for Information* 17 (1): 1-19.
- Mullane, John V. 2002. The Mission Statement is a Strategic Tool: When Used Properly. *Management Decision* 40 (5): 448-55.
- Ndimurukundo, Nicephore. 1994. Alphabétisation conscientisante comme base d'une éducation permanente. *International Review of Education* 40 (3/5): 325-32.

- Neimeyer, R.A., & H. Levitt. 2001. Constructivism/Constructionism: Methodology. Dans *International Encyclopaedia of the Social & Behavioral Sciences*, sous la direction de Neil J. Smelser & Paul B. Bates, 2651-54. New York: Elsevier.
- North, Sue. 2000. Establishing the Foundation of Literacy For Preschool Children: The Role of the Young People Services Librarian. *Australasian Public Libraries and Information Services* 13 (2): 52-59.
- North, Sue, & Nola Allen. 2005. A Better Beginning with Books and Libraries for Western Australian Babies. *Australasian Public Libraries and Information Services* 18 (4): 131-36.
- OCLC [Online Computer Library Center, Inc]. 2005. Perceptions of Libraries and Information Resources: A Report to the OCLC Membership. URL: http://www.oclc.org/reports/pdfs/Percept_all.pdf.
- Oliver, Daniel G., Julianne M. Serovich, & Tina L. Mason. 2005. Constraints and Opportunities with Interview Transcription: Towards Reflection in Qualitative Research. *Social Forces* 84 (2): 1273-89.
- ONU [Organisation des Nations Unies]. 1948. *Déclaration universelle des droits de l'homme*. URL: <http://www.un.org/french/aboutun/dudh.htm>.
- Ørnholt, Ruth. 1999. Public Libraries and Lifelong Learning. *Scandinavian Public Library Quarterly* 32 (3): 19-24.
- Owen, William Foster. 1984. Interpretive Themes in Relational Communication. *Quarterly Journal of Speech* 70 (3): 274-87.
- Palvadeau, Christian. 1997. Gratuité ou tarification dans les bibliothèques publiques québécoises. *Bulletin d'informations de l'Association des bibliothécaires français* 174 (1): 183-85.
- Panneton, Jacques. 1995. La lecture publique au Québec de 1959 à demain. *Documentation et bibliothèques* 41 (3): 153-58.
- Patkus, Ronald, & Brendan A. Rapple. 2000. Changing the Culture of Libraries: The Role of Core Values. *Library Administration and Management* 14 (4): 197-204.

- Patton, Michael Quinn. 2002. *Qualitative Research & Evaluation Methods*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Pearce, John A. 1982. The Company Mission as a Strategic Tool. *Sloan Management Review* 23 (3): 15-24.
- Pearce, John A., & Fred R. David. 1987. Corporate Mission Statements: The Bottom Line. *Academy of Management Executive* 1 (2): 109-16.
- Peignet, Dominique. 2005. La bibliothèque peut-elle survivre à ses consommateurs? *Bulletin des bibliothèques de France* 50 (1): 38-45.
- Penven, Françoise, & Odette Lupien. 1997. *Le nouveau guide de la communication municipale*. Sainte-Foy (Québec): Publications du Québec.
- Petrilli, Susan. 2006. Meaning, Metaphor, and Interpretation: Modeling New Worlds. *Semiotica* 161 (1/4): 75-118.
- Pfeffer, Jeffrey, & Gerald R. Salancik. 1978. *The External Control of Organizations*. New York: Harper & Row.
- Phenix, Katharine J., & Kathleen de la Peña McCook. 2005. Human Rights and Librarians. *Reference & User Services Quarterly* 45 (1): 23-26.
- Phillips, Nelson, & Cynthia Hardy. 2002. *Discourse Analysis: Investigating Processes of Social Construction*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Piercy, Nigel F., & Neil A. Morgan. 1994. Mission Analysis: An Operational Approach. *Journal of General Management* 19 (3): 1-19.
- Pires, Alvaro P. 1997. Échantillonnage et recherche qualitative : Essai théorique et méthodologique. Dans *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la direction du Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, 113-69. Boucherville (Québec): Gaëtan Morin.
- Platon. c1966. *La République*. Paris: Garnier-Flammarion.
- Poll, Roswitha, & Peter te Boekhorst. 2007. *Measuring Quality: Performance Measurement in Libraries*. 2nd ed. The Hague: IFLA; Munchen (Allemagne): K.G. Saur.

- Potter, Jonathan, & Margaret Wetherell. 1987. *Discourse and Social Psychology: Beyond Attitudes and Behaviour*. Beverly Hills (Calif.): Sage.
- _____. 1988. Discourse Analysis and the Identification of Interpretative Repertoires. Dans *Analysing Everyday Explanation: A Casebook of Methods*, sous la direction de Charles Antaki, 169-83. Newbury Park (Calif.): Sage.
- _____. 1994. Analyzing Discourse. Dans *Analyzing Qualitative Data*, sous la direction de Alan Bryman & Robert G. Burgess, 47-66. New York : Routledge.
- Poulain, Martine, & Martine Darrobers. 1992. *Les bibliothèques publiques en Europe*. Paris: Le Cercle de la librairie.
- Poupart, Jean. 1997. L'entretien de type qualitatif: Considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques. Dans *La recherche qualitative : Enjeux épistémologiques et méthodologiques*, sous la direction du Groupe de recherche interdisciplinaire sur les méthodes qualitatives, 173-209. Boucherville (Québec): Gaëtan Morin.
- Prévost, Pierre. 1999. *La gestion municipale au Québec : Perspectives nouvelles*. Montréal (Québec): Gaëtan Morin, 1999.
- Public Agenda. 2006. *Long Overdue: A Fresh Look at Public and Leadership Attitudes About Libraries in the 21st Century*. URL: http://www.publicagenda.org/files/pdf/Long_Overdue.pdf.
- Public Library Vlissingen. 2003. *Political Perceptions of Public Libraries in the Netherlands*. URL: <http://www.debibliotheken.nl/dsc?c=getobject&s=obj&1sessionid=1C7l54qVxD7@p5G78L91zmQ12Az1JiodvhoUhCt3M4eGxJh@OuGEX@hW9pz8XH1&objectid=2115&1dsname=VobExtern>.
- Pungitore, Verna Leah. 1989. *Public Librarianship: An Issues-Oriented Approach*. New York: Greenwood Press.
- Québec (Province). 1994. *Loi sur le ministère de la Culture et des Communications*. URL: http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/M_17_1/M17_1.HTM.

- Québec (Province). 2007a. *Code municipal du Québec. L.R.Q., chapitre C-27.1*. URL:
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_27_1/C27_1.html.
- _____. 2007b. *Loi sur les cités et villes. L.R.Q., chapitre C-19*. URL:
http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/C_19/C19.html.
- Québec (Province). Ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. 2007. *Bibliothèques publiques : Statistiques 2005*. URL:
<http://www.mcccf.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/stat-bibliotheques-publ-2005.pdf>.
- _____. 2008. *Bibliothèques publiques : Statistiques 2006*. URL:
<http://www.mcccf.gouv.qc.ca/fileadmin/documents/publications/stat-bibliotheques-publ-2006.pdf>.
- Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications. 1998. *Le temps de lire, un art de vivre: Politique de la lecture et du livre*. [Québec]: Ministère de la Culture et des Communications.
- _____. 2000a. *Les politiques culturelles municipales au Québec : Synthèse d'une étude*. URL:
[http://mcc.quebectel.qc.ca/sites/mcc/ClinStat.nsf/72bfa7a46823dd36852570c8001493ed/caa80267be42c9b985256944004a5c53/\\$FILE/Politiques%20culturelles%20municipales.pdf](http://mcc.quebectel.qc.ca/sites/mcc/ClinStat.nsf/72bfa7a46823dd36852570c8001493ed/caa80267be42c9b985256944004a5c53/$FILE/Politiques%20culturelles%20municipales.pdf).
- _____. 2000b. *Les pratiques culturelles des québécoises et des québécois : 1999 données statistiques*. URL:
[http://mcc.quebectel.qc.ca/sites/mcc/ClinStat.nsf/0/ec35fd9d073a1b15852569bb004ba6a8/\\$FILE/Pratiques%20culturelles-stat.pdf](http://mcc.quebectel.qc.ca/sites/mcc/ClinStat.nsf/0/ec35fd9d073a1b15852569bb004ba6a8/$FILE/Pratiques%20culturelles-stat.pdf).
- Québec (Province). Ministère de la Culture et des Communications, Regroupement québécois du loisir municipal. 1997. *Guide d'élaboration et de mise en œuvre d'une politique culturelle municipale*. Québec: Gouvernement du Québec.

- Québec (Province). Ministère des Affaires culturelles. 1992. *La politique culturelle du Québec : Notre culture, notre avenir*. [Québec]: Ministère des affaires culturelles.
- Québec (Province). Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir. 2005. *Mairesse ou maire, conseillère ou conseiller pourquoi pas vous? Guide à l'intention des personnes qui désirent se porter candidates lors des élections municipales*. Québec: Gouvernement du Québec.
- Québec (Province). Ministère des Affaires municipales et des Régions. 2005. *Guide d'accueil et de référence pour les nouveaux élus municipaux*. URL: http://www.mamr.gouv.qc.ca/publications/legislation/guide_nouveaux_elus.pdf.
- Radford, Gary P. 1992. Positivism, Foucault, and the Fantasia of the Library: Conceptions of Knowledge and the Modern Library Experience. *Library Quarterly* 62 (4): 408-24.
- _____. 1998. Flaubert, Foucault, and the Bibliothèque Fantastique: Toward a Postmodern Epistemology for Library Science. *Library Trends* 46 (4): 616-34.
- Rajkovic, Marianne. 2005. Services to the Over 65s in New South Wales Public Libraries. *Australasian Public Libraries and Information Science* 18 (1): 13-19.
- Rangan, V. Kasturi. 2004. Lofty Missions, Down-to-Earth Plans. *Harvard Business Review* 82 (3): 112-19.
- Rasmussen, Casper Hvenegaard, & Henrik Jochumsen. 2003. Strategies for Public Libraries in the 21st Century. *International Journal of Cultural Policies* 9 (1): 83-93.
- Ricard, Brigitte, & Rosaire Garon. 2004. Les équipements culturels et la pratique culturelle dans la ville québécoise. *Loisir et société – Leisure and Society* 27 (2): 327-54.
- Richman, Joel, & Pam Wright. 1994. Mission Impossible or Paradise Regained? *Personnel Review* 23 (3): 61-67.
- Ricoeur, Paul. 1975. *La métaphore vive*. Paris: Le Seuil.
- Riggs, Donald E. 1984. Missions, Goals, and Objectives. Dans *Strategic Planning for Library Managers*, 29-37. Phoenix (Arizona): Oryx Press.

- Robrieux, Jean-Jacques. 2000. *Rhétorique et argumentation*. 2^e éd. Paris: Armand Colin.
- Rodger, Joey. 1998. Core Values: Our Common Ground. *American Libraries* 29 (9): 68-71.
- Rokeach, Milton. 1973. The Nature of Human Values and Value Systems. Dans *The Nature of Human Values*, 1-25. New York: The Free Press.
- Roselli, Mariangela. 1997. Lire et se dire en français : De l'entrée en écrit comme acte social. *Bulletin des bibliothèques de France* 42 (1): 12-17.
- Rouleau, Linda. 2007. *Théories des organisations : Approches classiques, contemporaines et de l'avant-garde*. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Rousseau, Denis. 1990. La tarification des services documentaires : De la théorie à la pratique : Compte-rendu de deux études. *Documentation et bibliothèques* 36, (1): 25-33.
- Rousseau, Jean-Jacques. c1966. *Émile, ou, De l'éducation*. Paris: Garnier-Flammarion.
- Rubin, Herbert J., & Irene Rubin. 1995. *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Rubin, Richard E. 2004. *Foundations of Library and Information Science*. 2nd ed. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Rubin, Richard E., & Thomas J. Froehlich. 1994. Ethical Aspects of Library and Information Science. Dans *Encyclopaedia of Library and Information Science*, sous la direction d'Allan Kent & Harold Lancour, 33-52. New York: M. Dekker.
- Rudnicki, Michael. 2001. *Room for Dialogue*. M. Arch., Dalhousie University. Halifax (Nouvelle Écosse).
- Ruquoy, Danielle. 1995. Situation d'entretien et stratégie de l'interviewer. Dans *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales*, sous la direction de Luc Albarello, et al., 59-81. Paris: Armand Colin.
- Sackmann, Sonja. 1989. The Role of Metaphors in Organization Transformation. *Human Relations* 42 (6): 463-85.
- Savard, Réjean. 1997. Le discours sur la lecture et l'évolution des bibliothèques publiques au Québec de 1859 à 1950. *Argus* 26 (2): 19-27.

- Savard, Réjean. 1998. L'évolution des bibliothèques publiques au Québec de 1960 à 1995. Dans *Les bibliothèques québécoises d'hier à aujourd'hui : Actes du colloque de l'ASTED et de l'AQÉI, Trois-Rivières, 27 octobre 1998*, sous la direction de Gilles Gallichan & ASTED, 141-57. Montréal (Québec): ASTED.
- _____. 2004. Les bibliothèques publiques de 1995 à 2001. Dans *État des lieux du livre et des bibliothèques*, sous la direction de l'Observatoire de la culture et des communications du Québec, 211-224. URL: http://www.stat.gouv.qc.ca/observatoire/publicat_obs/etat_livre.htm#pdf.
- Savoie-Zajc, Lorraine. 1997. L'entrevue semi-dirigée. Dans *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*, 3^e éd., sous la direction de Benoît Gauthier, 263-85. Sainte-Foy (Québec): Presses de l'Université du Québec.
- Sawyer, Rod. 1996. The Economic and Job Creation Benefits of Ontario Public Libraries. *The Bottom Line* 9 (4): 14-26.
- Schement, Jorge Reina, 2001. Imagining Fairness: Equality and Equity of Access in Search of Democracy. Dans *Libraries & Democracy: The Cornerstones of Liberty*, sous la direction de Nancy Kranich, 15-27. Chicago (Ill.): American Library Association.
- Schlicke, Pricilla. 2000. Lifelong Learning. *Information Management Report*. 13-16.
- Schmidt, Volker H. 2001. Oversocialised Epistemology: A Critical Appraisal of Constructivism. *Sociology* 35 (1): 135-57.
- Schwandt, Thomas. 2000. Three Epistemological Stances for Qualitative Inquiry: Interpretivism, Hermeneutics, and Social Constructionism. Dans *Handbook of Qualitative Research*, 2nd ed., sous la direction de N.K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, 189-213. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Scroggum, Ron E. 2006. The American Public Library and its Fragile Future. *New Library World* 107 (1120/1221): 7-15.
- Séguin, François. 1995. Bibliothèques publiques québécoises : Radioscopie d'un retard. *Défi* 10 (2): 8-12.

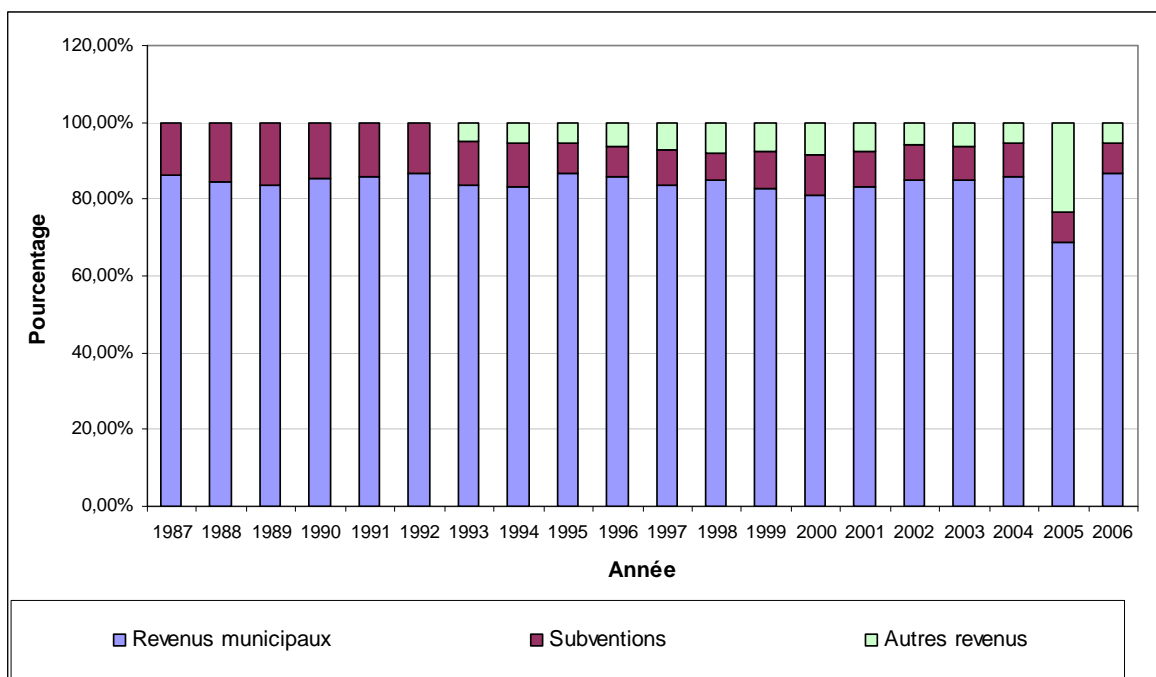
- Seidman, I.E. 1991. *Interviewing as Qualitative Research: A Guide for Researchers in Education and the Social Sciences*. New York: Teachers College Press.
- Sheard, M.C.A. 2002. *Older Adults' Use of Technology: Design Issues for Public Access Systems*. Ph.D., University of Bristol. Bristol (Royaume-Uni).
- Shera, Jesse H. 1965. *Foundations of the Public Library: The Origins of the Public Library Movement in New England 1629-1855*. [s.l.]: The Shoe String Press.
- Shoham, Snunith, & Israella Yablonka. 2008. Monumental Library Buildings in the Internet Era: The Future of Public Libraries. *IFLA Journal* 34 (3): 266-79.
- Simon, Marie-Louise. 1994. Les bibliothèques publiques du Québec : Un échec. *Argus* 23 (1): 4-5.
- Smith, Kerry. 2003. Public Library Politics: An International Perspective. *Australasian Public Library and Information Science* 16 (2): 76-80.
- _____. 2004. *The Political Perception of the Public Library: The Australian View*. URL: <http://conferences.alia.org.au/alia2004/pdfs/smith.k.paper.pdf>.
- Smith, Susan. 2008. *Working Librarians' Perceptions of the Role of the Public Library in the 21st Century*. Ph.D., University of Texas at Arlington. Arlington (Texas).
- Snape, Robert. 1992. Betting, Billiards and Smoking: Leisure in Public Libraries. *Leisure Studies* 11 (3): 187-99.
- St-Cyr Tribble, Denise, & Line Saintonge. 1999. Réalité, subjectivité et crédibilité en recherche qualitative : Quelques questionnements. *Recherches qualitatives* 20: 113-25.
- Stevens, Norman D. 1986. The History of Information. *Advances in Librarianship* 14: 1-48.
- Street, P. 1998. *Information Needs of the Elderly: The Role of the Public Library*. Ph.D., John Moores University. Liverpool (Royaume-Uni).
- Suchman, Mark C. 1995. Managing Legitimacy: Strategic and Institutional Approaches. *The Academy of Management Review* 20 (3): 571-610.

- Sullivan, Michael. 2000. Giving Them What They Want in Small Public Libraries. *Public Libraries* 39 (3): 148-55.
- _____. 2003. The Fragile Future of Public Libraries. *Public Libraries* 42 (5): 303-08.
- _____. 2005. *Fundamentals of Children's Libraries*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- Talja, Sanna, Kimmo Tuominen, & Reijo Savolainen. 2005. "Isms" in Information Science: Constructivism, Collectivism and Constructionism. *Journal of Documentation* 61 (1): 79-101.
- Tarin, Laurence. 1998. Des lecteurs aux élus : Des représentations de la lecture aux politiques de lecture. *Bulletin d'informations de l'Association des Bibliothécaires Français* 179: 56-65.
- Thomas, David R. 2006. A General Inductive Approach for Analyzing Qualitative Evaluation Data. *American Journal of Evaluation* 27 (2): 237-46.
- Thorndike, Edward L. 1920. A Constant Error in Psychological Ratings. *Journal of Applied Psychology* 4: 25-29.
- UNESCO [United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization]. 1994. *Manifeste de l'UNESCO sur la bibliothèque publique*. URL: http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html.
- Usherwood, Bob. 1993. *Public Library Politics: The Role of the Elected Member*. London: Library Association Publishing.
- _____. 1994. Local Politics and the Public Library Service. *Journal of Librarianship and Information Science* 26 (3): 135-40.
- _____. 2003. Influencing the Politicians. *Public Library Journal* 18 (4): 83-85.
- Van Dijk, Teun A. 1985. *Handbook of Discourse Analysis. Volume 2. Dimensions of Discourse*. Montréal (Québec): Academic Press.
- _____. 1997. Discourse as Interaction in Society. Dans *Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction. Volume 2. Discourse as Social Interaction*, 1-37. Thousand Oaks (Calif.): Sage.

- Vavrek, Bernard. 2001. Wanted! Entertainment Director. *American Libraries* 32 (6): 68-71.
- Vickery, Brian. 1997. Metatheory and Information Science. *Journal of Documentation* 53 (5): 457-76.
- Wallace, Linda K. 2004. *Libraries, Mission, & Marketing: Writing Mission Statements that Work*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- Walter, Virginia A. 2001. *Children & Libraries: Getting It Right*. Chicago (Ill.): American Library Association.
- Wanlin, Philippe. 2007. L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : Une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels. *Recherches qualitatives* Hors série 3: 243-72.
- Watts, E. Spencer, & Alan R. Samuels. 1984. What Business are we in? Perceptions of the Roles and Purposes of the Public Library as Reflected in Professional Literature. *Public Libraries* 23 (1): 130-34.
- Webb, T.D. 1988. Cooperation in the Public Service Institution: The Public Library and the Local Government Structure. *Public Library Quarterly* 8 (1/2): 11-18.
- Weber, Max. 1947. *The Theory of Social and Economic Organization*. New York: The Free Press.
- Weiss, Janet A., & Sandy Kristin Piderit. 1999. The Value of Mission Statements in Public Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory* 9 (2): 193-223.
- Weissinger, Thomas. 2003. Competing Models of Librarianship: Do Core Values make a Difference? *The Journal of Academic Librarianship* 29 (1): 32-49.
- Welch, Jeanie M. 2005. Silent Partners: Public Libraries and Their Services to Small Businesses and Entrepreneurs. *Public Libraries* 44 (5): 282-86.
- Wetherell, Margaret, & Jonathan Potter. 1988. Discourse Analysis and the Identification of Interpretative Repertoires. Dans *Analysing Everyday Explanation: A Casebook of Methods*, sous la direction de Charles Antaki, 168-83. Newbury Park (Calif.): Sage.

- Wilson, John. 2003. The Concept of Education Revisited. *The Journal of the Philosophy of Education* 37 (1): 101-8.
- Wood, Linda A., & Rolf O. Kroger. 2000. *Doing Discourse Analysis: Methods for Studying Action in Talk and Text*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Yin, Robert K. 2003. *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks (Calif.): Sage.
- Yzerbyt, Vincent. 1997. Les voies de la persuasion. Dans *La psychologie en marketing : Approches et réflexions*, coordonné par Philippe Beguin, 107-29. Louvain (Belgique): Bruylant Academia.
- Zairi, Mohamed, & Steve Letza. 1994. Corporate Reporting. *Management Decision* 32 (2): 30-40.
- Zapata, Maria Elena. 1994. The Role of Public Libraries in Literacy Education. *Libri* 44 (2): 123-29.

Annexe 1 – Les sources de financement des bibliothèques publiques autonomes au Québec de 1987 à 2006



Données issues des statistiques annuelles des bibliothèques publiques⁴³

⁴³ Statistiques des bibliothèques publiques autonomes - BAnQ – URL : http://www.banq.qc.ca/portal/dt/services/services_par_clientele/services_aux_bibliotheques/biblio_publicques_quebec/stat_biblio_publicques/V_R.jsp

Annexe 2 – Plan d'échantillonnage

	Taille des municipalités					Contribution		Km
	50000 et +	25000-49999	10000-24999	5000-9999	5000 et -	< moyenne	≥ moyenne	
Montréal	1					1		0
Longueuil	1						1	16
Laval	1						1	18
Candiac			1				1	24
Châteauguay		1					1	25
La Prairie			1			1		28
Mercier			1				1	29
Boisbriand		1				1		30
Rosemère			1				1	30
Saint-Eustache		1					1	31
Sainte-Thérèse		1					1	32
Saint-Constant			1			1		32
Varennnes			1				1	32
Deux-Montagnes			1				1	32
Sainte-Catherine			1			1		32
Bois-des-Filion				1		1		33
Sainte-Julie		1				1		34
Chambly			1			1		35
L'île-Perrot			1				1	35
Charlemagne				1		1		35
Lorraine				1			1	36
Terrebonne	1						1	38
Saint-Basile-le-Grand			1				1	38
Beauharnois			1			1		38
Pincourt			1			1		38
Blainville		1				1		39
Saint-Amable				1		1		39
Saint-Rémi				1			1	39
Repentigny	1					1		40
Vaudreuil-Dorion			1				1	40
Beloeil			1				1	42
Notre-Dame-de-l'île-Perrot				1		1		42
Mascouche		1				1		44
Saint-Jean-sur-Richelieu	1					1		45
Mont-Saint-Hilaire			1			1		46
Mirabel		1				1		47
Sainte-Marthe-sur-le-lac			1				1	47
Sainte-Anne-des-Plaines			1				1	49

	Taille des municipalités					Contribution		Km
	50000 et +	25000-49999	10000-24999	5000-9999	5000 et -	< moyenne	≥ moyenne	
L'Assomption			1				1	52
Saint-Lazare			1				1	52
Coteau-du-lac				1		1		62
Saint-Hyacinthe	1					1		62
Rigaud				1		1		63
Contrecoeur				1			1	63
Farnham				1		1		70
Saint-Jacques					1		1	74
Salaberry-de-Valleyfield		1				1		75
Joliette			1				1	76
Lachute			1				1	77
Sainte-Adèle			1			1		78
Sorel		1					1	88
Bromont				1		1		90
Granby	1					1		91
Cowansville			1				1	94
Sainte-Agathe-des-Monts				1			1	95
Waterloo					1	1		107
Drummondville	1					1		110
Lac-Brome				1		1		113
Louiseville				1		1		114
Magog			1			1		132
Mont-Tremblant				1			1	137
Trois-Rivières	1						1	150
Bécancour			1			1		157
Sherbrooke	1					1		161
Windsor				1			1	162
Notre-Dame-du-Mont-Carmel				1		1		164
Victoriaville		1					1	166
Warwick					1		1	166
Shawinigan	1					1		170
Coaticook				1		1		172
Asbestos				1		1		177
Plessisville				1			1	186
Gatineau	1						1	198
Mont-Laurier			1			1		232
Donnacoona				1		1		232
Thetford Mines		1				1		235
Lac-Mégantic				1			1	254
Lévis	1						1	261
Québec	1						1	263
Sainte-Marie			1			1		287

	Taille des municipalités					Contribution		KM
	50000 et +	25000-49999	10000-24999	5000-9999	5000 et -	< moyenne	≥ moyenne	
La Tuque			1			1		295
Saint-Georges		1				1		337
La Malbaie				1		1		408
Rivière-du-Loup			1			1		440
Roberval			1			1		443
Saint-Félicien			1				1	467
Saguenay	1					1		476
Alma		1				1		484
Normandin					1		1	493
Dolbeau-Mistassini			1			1		501
Val D'or		1					1	520
Rimouski		1				1		546
Mont-Joli				1			1	581
Amos			1				1	590
Rouyn-Noranda		1				1		629
Matane			1			1		640
Amqui				1		1		651
Baie-Comeau			1			1		678
La Sarre				1			1	686
Chibougamau				1			1	706
Sainte-Anne-des-Monts				1			1	727
Port-Cartier				1			1	846
Sept-Iles		1					1	907
Fermont					1		1	1257

Annexe 3 – Lettre de sollicitation pour l'él



Faculté des arts et des sciences

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Montréal, le « date »

Dominique Gazo, candidate au doctorat

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information - Université de Montréal

C.P. 6128 succursale centre-ville

Montréal (QC) H3C 3J7

Tél. 514-343-6111 # 3045

Cel. 514-243-6375

dominique.gazo@umontreal.ca

À

« titre »,

Par la présente, j'ai l'honneur de solliciter votre participation à une étude de cas menée auprès des élus municipaux québécois, sous la supervision de Réjean Savard, professeur titulaire à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal. L'objet d'étude de ma thèse de doctorat est le point de vue des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques québécoises. Mon projet de recherche bénéficie du soutien financier du Fonds Québécois de Recherche sur la Culture – Programme de bourse de doctorat de recherche.

Les missions des bibliothèques publiques québécoises ne sont pas définies au niveau provincial (sous forme de loi) et rarement au niveau local (sous la forme d'un énoncé de mission). Plusieurs organismes comme l'UNESCO ont tenté de distinguer les missions des bibliothèques publiques, mais elles ne sont pas définies. Or, la recherche concernant les missions des bibliothèques publiques est importante parce que la mission est la raison d'être de la bibliothèque et que sa définition est essentielle pour donner du sens à son action. De plus, les chercheurs intéressés par les bibliothèques publiques, se sont concentrés sur l'étude des usagers et des bibliothécaires. Le point de vue des élus municipaux est très rarement étudié.

Si je vous demande votre participation, c'est que l'objectif de ma recherche est de comprendre comment les élus municipaux considèrent les missions des bibliothèques publiques, notamment leurs valeurs et les fonctions (rôles) qu'elles remplissent.

Dans le cadre de cette recherche, les conseillers municipaux présidant du comité ou de la commission dans laquelle se situe la bibliothèque publique sont recherchés. Aussi, je vous sollicite pour participer à ma recherche. Ce sont vos opinions, vos idées qui m'intéressent, et non la réponse donnée dans les manuels et encyclopédies. Je joins à cette lettre une description de l'étude.

Si vous décidez de participer à mon étude, permettez-moi quelques précisions. Une première entrevue se déroulera quand vous serez disposé(e) à me rencontrer. Elle sera enregistrée de manière à ce que la retranscription et l'analyse de vos propos soient fidèles au contenu de notre conversation. Elle durera environ 1 heure.

Je solliciterai également une entrevue avec le ou la responsable de la bibliothèque dans votre municipalité afin de recueillir des informations concernant l'histoire de la bibliothèque, les ressources municipales qui lui sont allouées depuis 10 ans, ainsi que sur son offre de service. Ces informations me seront nécessaires pour l'analyse de votre propos.

Suite à l'analyse de toutes ces informations, je vous demanderai une seconde entrevue durant laquelle je vous soumettrai les résultats d'analyse. Ceux-ci peuvent ne pas vous satisfaire et vous serez libre d'en discuter.

Soyez assuré(e) que je veillerai à la confidentialité et à l'anonymat de vos réponses par l'utilisation de pseudonymes. Je serai la seule personne à avoir accès aux données recueillies au cours de notre entrevue. Un formulaire de consentement vous sera soumis avant de commencer l'entrevue. Vous serez libre de m'interrompre, de ne pas répondre aux questions et de cesser l'entrevue en tout temps et pour n'importe quelle raison.

Je souhaite donc que nous nous rencontrions prochainement pour une première entrevue qui sera, j'en suis certaine, agréable et riche en informations. Je communiquerai avec vous sous peu pour connaître vos disponibilités et, je l'espère, prendre rendez-vous.

Je vous remercie d'ores et déjà pour l'attention et l'intérêt que vous porterez à ma sollicitation et reste à votre entière disposition si vous avez des questions, des commentaires. Je vous prie d'agréer, « titre », l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Dominique Gazo

Annexe 4 – Description de l'étude

Description de l'étude

Les missions des bibliothèques publiques du point de vue des élus municipaux québécois

Contexte

Face au manque de définition des missions de la bibliothèque tant au niveau provincial (sous forme de loi) qu'au niveau local (sous la forme d'un énoncé de mission), plusieurs organismes comme l'UNESCO ont tenté de distinguer les missions des bibliothèques publiques, sans que leur propos ait force de loi. Mais ces missions ne sont pas définies et le flou persiste.

Importance de la recherche

La recherche concernant les missions des bibliothèques publiques est importante parce que les missions fondent la raison d'être de la bibliothèque et que leurs définitions sont essentielles pour donner du sens à l'action de la bibliothèque. Le point de vue des élus municipaux est particulièrement important dans la gestion des bibliothèques publiques mais est négligé par les chercheurs.

Objectifs de la recherche

Cette étude a pour but d'examiner la manière dont les élus municipaux conçoivent les missions des bibliothèques publiques à travers leurs discours écrits et oraux. Les objectifs sont les suivants :

- Caractériser les discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques;
- Comparer ces discours des élus au discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques;
- Comprendre l'incidence des discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques;
- Et susciter chez les participants une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques.

Méthodologie

L'entrevue fera l'objet d'une analyse de discours. Une analyse documentaire (politique culturelle, compte-rendu du conseil municipal, bulletin municipal, guide du citoyen, etc.) et une entrevue avec le ou la responsable de la bibliothèque municipale compléteront l'analyse des données. Les résultats de l'analyse seront discutés avec l' élu.

Contributions attendues de la recherche

Sur le plan théorique, la recherche permettra d'explorer les diverses missions qui incombent aux bibliothèques publiques québécoises. Sur le plan professionnel, elle illustrera la nécessité de définir les valeurs, les champs d'activité, les rôles et les publics visés de la bibliothèque, dans un énoncé de mission.

Annexe 5 – Lettre d’excuses pour les entrevues non conservées



Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l’information

Montréal, le « date »
Dominique Gazo, candidate au doctorat
École de bibliothéconomie et des sciences de l’information - Université de Montréal
C.P. 6128 succursale centre-ville
Montréal (QC) H3C 3J7
Tél. 514-343-6111 # 3045
Cel. 514-243-6375
dominique.gazo@umontreal.ca

À

« titre »,

Par la présente, j’ai le regret de vous informer que l’entrevue que vous aviez eu la gentillesse de m’accorder dans le cadre de ma thèse de doctorat portant sur les missions des bibliothèques publiques du point de vue des élus municipaux québécois, ne pouvait faire l’objet d’une analyse comme prévue, faute d’un enregistrement fiable.

Une mauvaise manipulation de l’enregistreuse de ma part, m’a privé de l’enregistrement dont j’avais besoin pour transcrire vos propos et les analyser.

Je tiens à vous présenter mes remerciements les plus sincères, pour avoir bien voulu participer à ma recherche. Votre participation a été grandement appréciée et l’enregistrement très regretté.

Toutefois, un sommaire des résultats vous sera envoyé une fois la thèse déposée et soutenue à l’Université de Montréal.

Veillez agréer, « titre », l’expression de mes sentiments les meilleurs.

Dominique Gazo

Annexe 6 – Guide d’entrevue avec l’élu

Guide d’entrevue avec l’élu

1 – Remerciements

Pour commencer, j’aimerais vous remercier pour votre participation à cette étude.

2 – Ma présentation

Comme ma lettre sollicitant votre participation l’expliquait, cette entrevue est réalisée dans le cadre de ma thèse de doctorat menée sous la direction de Réjean Savard, professeur titulaire à l’École de Bibliothéconomie et des Sciences de l’Information de l’Université de Montréal. Ma recherche porte sur les points de vue des élus municipaux québécois quant aux missions des bibliothèques publiques.

3 – Description de l’étude

J’ai une brève description de l’étude à vous faire lire. Suite à cette lecture, je pourrais répondre à vos questions avant de commencer l’entrevue.

[Donner le document « Description de l’étude ». Répondre aux questions et continuer.]

4 – Conditions de confidentialité et du consentement

L’entrevue sera enregistrée, avec votre consentement, afin de faciliter l’analyse des informations. Mais les informations que vous me donnerez resteront anonymes et seront traitées en toute confidentialité. Je serai la seule personne à avoir accès à ces données. Dans les communications et publications des résultats, aucun élément ne permettra de vous identifier, ni de reconnaître votre municipalité. Des pseudonymes et numéros seront utilisés.

Le formulaire de consentement précise les conditions de confidentialité des données. Je vous demanderais de le signer après en avoir pris connaissance.

[Lire le formulaire de consentement au répondant et lui demander de le signer].

5 – Recommandations générales

J’aimerais vous expliquer rapidement le déroulement de l’entrevue. J’ai un questionnaire général pour m’assurer de bien poser toutes les questions nécessaires.

Il se peut que je vous demande de clarifier, compléter ou valider vos réponses. L’objectif est de m’assurer que je vous ai bien compris. Sachez qu’il n’y a pas de bonne ou de mauvaise réponse aux questions. Je veux simplement connaître votre opinion sur les missions des bibliothèques publiques au Québec.

Sachez également que vous pouvez m’interrompre à tout moment ou décider de cesser l’entrevue quand bon vous semble. Enfin, vous êtes libre de répondre ou non à chaque question.

Je vous invite à une entrevue d’environ 1 heure. Avez-vous des questions avant que nous commencions ?

6 - Questions à couvrir

1. Vous savez que je m'intéresse à votre point de vue sur les missions des bibliothèques publiques, alors pour commencer, j'aimerais que vous me relatiez votre expérience personnelle en matière de bibliothèque publique.
2. Parlez-moi de votre élection.
3. Et, en tant qu'élus, quelle est votre expérience en matière de bibliothèque publique?
4. Votre point de vue sur la bibliothèque publique a-t-il changé suite à votre élection? Pourquoi?
5. J'aimerais que vous me disiez maintenant ce qu'est une bibliothèque publique pour vous?
6. Selon vous, quelle est la raison d'être d'une bibliothèque publique; autrement dit pourquoi une bibliothèque publique dans votre municipalité?
7. Selon vous, quels sont les domaines d'activités de la bibliothèque publique?
8. Selon vous, quelle place occupe la bibliothèque publique dans votre municipalité?
 - Quelle est, pour vous, la fonction de la bibliothèque publique face aux nouvelles technologies de l'information comme Internet?
 - Quelle est pour vous la fonction de la bibliothèque publique par rapport à l'alphabétisation?
 - Quelle est pour vous la fonction de la bibliothèque publique par rapport à l'éducation?
 - Quelle est la spécificité de la bibliothèque publique par rapport aux bibliothèques scolaires ?
9. Quels publics la bibliothèque publique doit-elle tenter de rejoindre?
10. Quels rôles la bibliothèque publique doit-elle remplir, selon vous, vis-à-vis de la communauté?
 - Quels rôles joue la bibliothèque publique pour l'accueil et l'intégration des immigrants et nouveaux arrivants?
 - Quels rôles la bibliothèque publique joue-t-elle pour les personnes âgées?
 - Quels rôles la bibliothèque publique joue-t-elle pour les adolescents?
 - Quels rôles la bibliothèque publique joue-t-elle pour les enfants?
 - Quels rôles la bibliothèque publique joue-t-elle pour les personnes qui, pour une raison ou une autre, ne peuvent se déplacer à la bibliothèque?
 - Quels rôles la bibliothèque publique joue-t-elle pour les personnes handicapées?
11. Quelles sont, selon vous, les valeurs sur lesquelles les bibliothèques publiques appuient leur action ?
12. Ces valeurs sont-elles discutables, négociables pour vous?

13. Quelles sont vos attentes concernant les fonctions et missions de la bibliothèque publique?

14. Finalement, à quoi ressemblerait la bibliothèque publique idéale pour vous?

7 - Conclusion

J'en ai terminé avec ma liste de questions. Avez-vous des commentaires à ajouter, des questions à poser? Voulez-vous revenir sur certains points ou élargir la discussion? Je suis à votre disposition.

[Laisser le temps au répondant de répondre et intervenir le cas échéant].

8 - Questions sociodémographiques

Avant de clore l'entrevue, j'aurais quelques questions d'ordre démographique à vous poser.

[Utiliser le formulaire « Questions sociodémographiques »].

9 - Remerciements

Nous en avons terminé. Je vous remercie de votre collaboration. Je vous contacterai pour vous transmettre les résultats de l'analyse de cette entrevue, dès que possible.

Questions sociodémographiques

[surligner les réponses appropriées]

Code du répondant :

Sexe : F M**Age** : 18-24 25-44 45-64 65 et plus**Profession :****Secteur d'activité :**

Agriculture
 Foresterie, pêche, mine, pétrole, gaz
 Construction
 Fabrication
 Commerce
 Finances, assurances, immobilier
 Services professionnels scientifiques et techniques
 Services aux entreprises et services de soutien
 Services d'enseignement
 Soins de santé et assistance sociale
 Information, culture et loisirs
 Hébergement et restauration
 Autres _____

Type de secteur :

Public Privé

Grade :

Personnel de soutien Technicien Professionnel Cadre

Dernier diplôme obtenu :

Secondaire	École de métiers	Certificat universitaire
Baccalauréat	Maîtrise	Ph. D.
Autres _____		

Inscription dans une bibliothèque municipale : oui non**Date de l'élection :**

Annexe 7 – Guide d’entrevue avec le ou la responsable de la bibliothèque

Guide d’entrevue avec le ou la responsable de la bibliothèque

1 – Remerciements

Pour commencer, j’aimerais vous remercier pour votre participation à cette étude.

2 – Ma présentation

Comme ma lettre sollicitant votre participation l’expliquait, cette entrevue est réalisée dans le cadre de ma thèse de doctorat menée sous la direction de Réjean Savard, professeur titulaire à l’École de Bibliothéconomie et des Sciences de l’Information de l’Université de Montréal. Ma recherche porte sur les points de vue des élus municipaux québécois quant aux missions des bibliothèques publiques.

3 – Description de l’étude

J’ai une brève description de l’étude à vous faire lire. Suite à cette lecture, je pourrais répondre à vos questions avant de commencer l’entrevue.

[Donner le document « Description de l’étude ». Répondre aux questions et continuer.]

4 – Conditions de confidentialité et du consentement

L’entrevue sera enregistrée, avec votre consentement, afin de faciliter la transcription des informations. Mais les informations que vous me donnerez resteront anonymes et seront traitées en toute confidentialité. Je serai la seule personne à avoir accès à ces données. Dans les communications et publications des résultats, aucun élément ne permettra de vous identifier, ni de reconnaître votre municipalité. Des pseudonymes et numéros seront utilisés.

Le formulaire de consentement précise les conditions de confidentialité des données. Je vous demanderais de le signer après en avoir pris connaissance.

[Lire le formulaire de consentement au répondant et lui demander de le signer].

5 – Recommandations générales

J’aimerais vous expliquer rapidement le déroulement de l’entrevue. J’ai un questionnaire général pour m’assurer de bien poser toutes les questions nécessaires.

Il se peut que je vous demande de clarifier, compléter ou valider vos réponses. L’objectif est de m’assurer que je vous ai bien compris. Sachez qu’il n’y a pas de bonne ou de mauvaise réponse aux questions. Je veux simplement recueillir certaines informations pour compléter mon analyse de l’entrevue réalisée avec M. [élu à la commission dont relève la bibliothèque], conseiller municipal et président de la Commission ----- relative à son point de vue sur les missions des bibliothèques publiques au Québec.

Sachez également que vous pouvez m'interrompre à tout moment ou décider de cesser l'entrevue quand bon vous semble. Enfin, vous êtes libre de répondre ou non à chaque question.

Je vous invite à une entrevue d'environ 1 heure. Avez-vous des questions avant que nous commençons ?

6 - Questions à couvrir

1. Pourriez-vous me raconter l'histoire de la bibliothèque de [ville]?
2. Combien de personnes travaillent à la bibliothèque?
3. Quelles sont leurs attributions?
4. Depuis dix ans, le nombre des employés et leurs attributions ont-ils changé?
5. Quel est le budget actuel de la bibliothèque?
6. Depuis dix ans, quelle évolution a connu le budget alloué à la bibliothèque?
7. Au niveau des espaces de la bibliothèque, y a-t-il eu des modifications dans les dix dernières années?
8. Concernant le matériel alloué à la bibliothèque, y a-t-il eu des changements dans les dix dernières années?
9. Pour vous, y a-t-il un écart entre les ressources allouées à la bibliothèque et les ressources que vous aimeriez avoir?
10. Quelles sont les ressources que vous souhaiteriez obtenir?
11. Quels services la bibliothèque offre-t-elle en-dehors du prêt de documents?
12. Dans les dix dernières années, l'offre de services a-t-elle évolué?
13. Quels sont selon vous les services à développer?
14. Quels publics viennent à la bibliothèque?
15. Avez-vous ciblé des publics en particulier?
16. À quoi ressemblerait la bibliothèque idéale pour vous?

7 - Conclusion

J'en ai terminé avec ma liste de questions. Avez-vous des commentaires à ajouter, des questions à poser? Voulez-vous revenir sur certains points ou élargir la discussion? Je suis à votre disposition.

[Laisser le temps au répondant de répondre et intervenir le cas échéant].

8 - Remerciements

Nous en avons terminé. Je vous remercie de votre collaboration. Je vous transmettrai ainsi qu'à M. [élu à la commission dont relève la bibliothèque] les résultats de ma recherche après le dépôt de ma thèse.

Annexe 8 – Formulaire de consentement pour l'él

Formulaire de consentement

Titre de la recherche : Les missions des bibliothèques publiques du point de vue des élus municipaux québécois : Une analyse de discours

Étudiante-chercheure : Dominique Gazo

Directeur de recherche : Réjean Savard, professeur titulaire

Département : École de bibliothéconomie et des sciences de l'information – Université de Montréal

A) Renseignements aux participants

1. Objectifs de la recherche

Cette étude de cas a pour but d'examiner la manière dont les élus municipaux conçoivent les missions des bibliothèques publiques à travers leurs discours écrits et oraux. Les objectifs sont les suivants :

- Caractériser les discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques;
- Comparer ces discours des élus au discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques;
- Comprendre l'incidence des discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques;
- Et susciter chez les participants une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques.

Par votre participation, vous contribuez à une étude de cas sur les missions des bibliothèques publiques du point de vue des élus municipaux québécois.

2. Participation à la recherche

Votre participation à cette recherche consiste à répondre à quelques questions dans le cadre d'une première entrevue d'une heure environ. Les questions seront parfaitement inoffensives; elles porteront sur votre point de vue, votre expérience. Quelques questions démographiques clôtureront l'entrevue. Après analyse, une seconde entrevue vous sera proposée afin de commenter les résultats de l'analyse, approfondir certains points, en réviser ou en préciser d'autres, etc. Ces entrevues seront enregistrées afin de faciliter l'analyse de vos réponses aux questions. Le ou la responsable de la bibliothèque municipale sera également rencontré(e) afin de recueillir des informations sur l'histoire de la bibliothèque, ses ressources et son offre de service.

3. Confidentialité

Les renseignements que vous donnerez demeureront confidentiels. Chaque participant à la recherche se verra attribuer un pseudonyme et les municipalités seront évoquées sous la forme d'un numéro. Seule l'étudiante-chercheure aura la liste des participants et des pseudonymes qui leur seront attribués. De plus, les renseignements seront conservés dans

un classeur sous clé dans un bureau à domicile. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. Ces renseignements personnels seront détruits 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette date.

4. Droits du participant

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec l'étudiante-chercheuse, au numéro de téléphone indiqué plus loin. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements qui auront été recueillis au moment de votre retrait seront détruits.

Vous pouvez également interrompre l'étudiante-chercheuse dès que vous avez besoin d'éclaircissements ou que vous voulez poser une question. Vous pouvez aussi choisir de ne pas répondre à une ou plusieurs questions.

B) Consentement

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but et la nature de cette recherche. Après réflexion, je consens à participer volontairement à cette étude dans ces conditions. J'accepte que mes propos soient enregistrés.

Signature : _____

Date : _____

Nom : _____

Prénom : _____

Je déclare avoir expliqué le but et la nature de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de l'étudiante-: _____

Date : _____

Chercheuse

Nom : _____

Prénom : _____

Pour toute question relative à la recherche ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec l'étudiante-chercheuse Dominique Gazo, au numéro de téléphone suivant : 514-243-6375 ou à l'adresse courriel suivante : dominique.gazo@umontreal.ca

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone 514-343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca (L'ombudsman accepte les appels à frais virés).

Un exemplaire du formulaire de consentement signé doit être remis au participant.

Annexe 9 – Lettre de sollicitation pour le ou la responsable de la bibliothèque



Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Montréal, le « date »
Dominique Gazo, candidate au doctorat
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information - Université de Montréal
C.P. 6128 succursale centre-ville
Montréal (QC) H3C 3J7
Tél. 514-343-6111 # 3045
Cel. 514-243-6375
dominique.gazo@umontreal.ca

À

« titre »,

Par la présente, j'ai l'honneur de solliciter votre participation à une étude de cas menée auprès des élus municipaux québécois, sous la supervision de Réjean Savard, professeur titulaire à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal. L'objet d'étude de ma thèse de doctorat est le point de vue des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques québécoises. Mon projet de recherche bénéficie du soutien financier du Fonds Québécois de Recherche sur la Culture – Programme de bourse de doctorat de recherche.

Les missions des bibliothèques publiques québécoises ne sont pas définies au niveau provincial (sous forme de loi) et rarement au niveau local (sous la forme d'un énoncé de mission). Plusieurs organismes comme l'UNESCO ont tenté de distinguer les missions des bibliothèques publiques, mais elles ne sont pas définies. Or, la recherche concernant les missions des bibliothèques publiques est importante parce que la mission est la raison d'être de la bibliothèque et que sa définition est essentielle pour donner du sens à son action. De plus, les chercheurs intéressés par les bibliothèques publiques, se sont concentrés sur l'étude des usagers et des bibliothécaires. Le point de vue des élus municipaux est très rarement étudié.

Si je vous demande votre participation, c'est que l'objectif de ma recherche est de comprendre comment les élus municipaux considèrent les missions des bibliothèques publiques, notamment leurs valeurs et les fonctions (rôles) qu'elles remplissent.

Dans le cadre de cette recherche, le conseiller municipal président du comité ou de la commission dans laquelle se situe votre bibliothèque publique a été rencontré. Il nous a livré son point de vue sur les missions des bibliothèques publiques. Mais des informations complémentaires sont nécessaires pour mieux comprendre son point de vue, des informations sur votre bibliothèque Aussi, je vous sollicite pour participer à ma recherche. Je joins à cette lettre une description de l'étude.

Si vous décidez de participer à mon étude, permettez-moi quelques précisions. Une entrevue se déroulera quand vous serez disposé(e) à me rencontrer. Elle durera environ 1 heure. Elle visera à recueillir des informations concernant l'histoire de la bibliothèque, les ressources municipales qui lui sont allouées depuis 10 ans, ainsi que sur son offre de service. Ces informations me seront nécessaires pour l'analyse des propos de M _____.

Soyez assuré(e) que je veillerai à la confidentialité et à l'anonymat de vos réponses par l'utilisation de pseudonymes. Je serai la seule personne à avoir accès aux données recueillies au cours de notre entrevue. Un formulaire de consentement vous sera soumis avant de commencer l'entrevue. Vous serez libre de m'interrompre, de ne pas répondre aux questions et de cesser l'entrevue en tout temps et pour n'importe quelle raison.

Je souhaite donc que nous nous rencontrions prochainement pour une première entrevue qui sera, j'en suis certaine, agréable et riche en informations. Je communiquerai avec vous sous peu pour connaître vos disponibilités et, je l'espère, prendre rendez-vous.

Je vous remercie d'ores et déjà pour l'attention et l'intérêt que vous porterez à ma sollicitation et reste à votre entière disposition si vous avez des questions, des commentaires. Je vous prie d'agréer, « titre », l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Dominique Gazo

Annexe 10 – Formulaire de consentement pour la personne responsable de la bibliothèque

Formulaire de consentement

Titre de la recherche : Les missions des bibliothèques publiques du point de vue des élus municipaux québécois : Une analyse de discours

Étudiante-chercheuse : Dominique Gazo

Directeur de recherche : Réjean Savard, professeur titulaire

Département : École de bibliothéconomie et des sciences de l'information – Université de Montréal

A) Renseignements aux participants

1. Objectifs de la recherche

Cette étude de cas a pour but d'examiner la manière dont les élus municipaux conçoivent les missions des bibliothèques publiques à travers leurs discours écrits et oraux. Les objectifs sont les suivants :

- Caractériser les discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques;
- Comparer ces discours des élus au discours officiel sur les missions des bibliothèques publiques;
- Comprendre l'incidence des discours des élus municipaux québécois sur les missions des bibliothèques publiques;
- Et susciter chez les participants une réflexion sur les missions des bibliothèques publiques.

Par votre participation, vous contribuez à une enquête sur les missions des bibliothèques publiques du point de vue des élus municipaux québécois.

2. Participation à la recherche

L' élu municipal président du comité ou de la commission qui chapeaute votre bibliothèque a été sollicité pour cette recherche. Il a répondu à nos questions concernant son point de vue sur les missions des bibliothèques publiques. Mais, pour mieux comprendre son point de vue, certaines informations sont nécessaires. Aussi, votre participation à cette recherche consiste à répondre à quelques questions dans le cadre d'une entrevue d'une heure environ. Les questions porteront exclusivement sur l'histoire de la bibliothèque, les ressources municipales qui lui sont allouées depuis 10 ans, et son offre de service.

3. Confidentialité

Les renseignements que vous donnerez demeureront confidentiels. Chaque participant à la recherche se verra attribuer un pseudonyme et les municipalités seront évoquées sous la forme d'un numéro. Seule l'étudiante-chercheuse aura la liste des participants et des pseudonymes qui leur seront attribués. De plus, les renseignements seront conservés dans

un classeur sous clé dans un bureau à domicile. Aucune information permettant de vous identifier d'une façon ou d'une autre ne sera publiée. Ces renseignements personnels seront détruits 7 ans après la fin du projet. Seules les données ne permettant pas de vous identifier seront conservées après cette date.

5. Droits du participant

Votre participation est entièrement volontaire. Vous êtes libre de vous retirer en tout temps par avis verbal, sans préjudice et sans devoir justifier votre décision. Si vous décidez de vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec l'étudiante-chercheuse, au numéro de téléphone indiqué plus loin. Si vous vous retirez de la recherche, les renseignements qui auront été recueillis au moment de votre retrait seront détruits.

Vous pouvez également interrompre l'étudiante-chercheuse dès que vous avez besoin d'éclaircissements ou que vous voulez poser une question. Vous pouvez aussi choisir de ne pas répondre à une ou plusieurs questions.

B) Consentement

Je déclare avoir pris connaissance des informations ci-dessus, avoir obtenu les réponses à mes questions sur ma participation à la recherche et comprendre le but et la nature de cette recherche. Après réflexion, je consens à participer volontairement à cette étude dans ces conditions. J'accepte que mes propos soient enregistrés.

Signature : _____

Date : _____

Nom : _____

Prénom : _____

Je déclare avoir expliqué le but et la nature de l'étude et avoir répondu au meilleur de ma connaissance aux questions posées.

Signature de l'étudiante-: _____
Chercheuse

Date : _____

Nom : _____

Prénom : _____

Pour toute question relative à la recherche ou pour vous retirer de la recherche, vous pouvez communiquer avec l'étudiante-chercheuse Dominique Gazo, au numéro de téléphone suivant : 514-243-6375 ou à l'adresse courriel suivante : dominique.gazo@umontreal.ca

Toute plainte relative à votre participation à cette recherche peut être adressée à l'ombudsman de l'Université de Montréal, au numéro de téléphone 514-343-2100 ou à l'adresse courriel ombudsman@umontreal.ca (L'ombudsman accepte les appels à frais virés).

Un exemplaire du formulaire de consentement signé doit être remis au participant.

Annexe 11 – Lettre de remerciements



Faculté des arts et des sciences
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information

Montréal, « date »
Dominique Gazo, candidate au doctorat
École de bibliothéconomie et des sciences de l'information - Université de Montréal
C.P. 6128 succursale centre-ville
Montréal (QC) H3C 3J7
Tél. 514-343-6111 # 3045
Cel. 514-243-6375
dominique.gazo@umontreal.ca

À

« titre »,

Par la présente, je viens vous présenter mes remerciements les plus sincères, pour avoir bien voulu participer à ma recherche. Votre participation a été grandement appréciée et a apportée des informations précieuses à notre analyse du discours des élus municipaux québécois concernant les missions des bibliothèques publiques.
Un sommaire des résultats vous sera envoyé une fois la thèse déposée et soutenue à l'Université de Montréal.

Veuillez agréer, « titre », l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Dominique Gazo

Annexe 12 – Convention de transcription

Notation	Correspondance	Motivation
.	Fin de la phrase (l'intonation tombe)	
,	Fin de la proposition (le participant reprend son souffle et continu son laïus)	Enchaînement des idées chez le participant
?	Fin de la question (l'intonation monte)	
//	Interruption volontaire du participant au milieu d'une phrase	
/	Interruption volontaire du participant au milieu d'un mot	
--	Silence (pas de réponse à la question)	Réflexion du participant
H	Hésitations (heu...)	
-	Silence court (moins de 3 secondes)	
--	Silence long (plus de 3 secondes)	
[]	Interruption accidentelle du laïus (interruption contextuelle)	Contexte de l'entrevue
(())	Bruit	
<u>souligné</u>	Emphase (le ton monte)	Force du thème pour le participant
r	Rire (chaque r marque une impulsion)	Émotions du participant
s	Soupir (chaque s marque une impulsion)	
()	Commentaires de la chercheure	Réflexion de la chercheure
< >	Transcription incertaine	

Annexe 13 – Arbre de codage

Finalités	Champs d'activité	alphabétisation divertissement culture éducation information
	Publics	citoyens personnes handicapées personnes âgées analphabètes jeunes adultes famille nouveaux arrivants
	Rôle social	
	Vie en société	socialisation respect des autres respect de l'individualité
Valeurs	Souci de la langue	bilinguisme bon français
	Accessibilité	accessibilité financière accessibilité physique heures d'ouverture
	Stimulation intellectuelle	réflexion échanges découverte éveil à la lecture
	Respect des œuvres	
	Qualité du service	fonds documentaires lieu physique personnel offre de services
	Rationalisme	

L'élu	Expérience personnelle	
	Facteurs d'influence explicites	besoin demande des habitants exemples d'autres municipalités fréquentation image de la ville
	Sentiments	curiosité surprise fierté humilité intérêt
	Points forts des bibliothèques	partenariat réseautage nouvelle image primauté internet versus bibliothèque
	Points faibles des bibliothèques	marketing absence de revendications
4e objectif		
Contexte	Ressources humaines Ressources matérielles Ressources budgétaires Histoire de la bibliothèque Offre de services	
Effets idéationnels	Distance Pris pour acquis Impératifs Possibilités futures Incertitudes	